OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES
CANADA

REPORT

Special Study

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES IN QUEBEC DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH

MARCH 1980

Office of the Commissioner of Official Languages
344 Slater Street, Ottawa, Canada K1A 0T8

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES IN QUEBEC DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH

Office of the Commissioner of Official Languages
http://ocol-clo.gc.ca

Catalogue No. SF31-43/2000

ISBN 0-662-64911-7

TABLE OF CONTENTS

SUMMARY

A) INTRODUCTION ..... - A1 -
1. Background ..... - A1 -
2. Objectives ..... - A3 -
3. Scope, methodology and limits ..... - A3 -

B) GENERAL OBSERVATIONS ..... - B1 -
1. Point of view of representatives of the English-speaking community ..... - B1 -
2. Signs and documentation ..... - B2 -
3. Active offer ..... - B2 -
   a) Signs ..... - B3 -
   b) Greeting on the telephone and in person ..... - B4 -
4. Service ..... - B6 -
   a) Availability of service in English on the telephone ..... - B6 -
   b) Availability of service in English in person ..... - B7 -
   c) Quality of service in English and courtesy ..... - B7 -
   d) Comparability ..... - B8 -
5. Two-language capability of offices ..... - B9 -
6. Informing managers and employees of their official languages obligations - B10 -
7. Informing the public about offices designated bilingual ..... - B11 -
8. Recommendations of the COL ..... - B12 -
9. Conclusion ..... - B13 -

C) AUDIT OF OFFICES ..... - C1 -
Citizenship and Immigration ..... - C2 -
Human Resources Development Canada ..... - C4 -
Canada Economic Development for Quebec Regions ..... - C17 -
Royal Canadian Mounted Police ..... - C21 -
Fisheries and Oceans Canada ..... - C25 -
Revenue Canada ..... - C31 -
Health Canada ..... - C37 -
Canada Post Corporation ..... - C39 -
Canada Mortgage and Housing Corporation ..... - C50 -
Farm Credit Corporation Canada ..... - C58 -
Public Works and Government Services Canada ..... - C60 -

Appendix A - Recommendations of 1994
Appendix B - Glossary

SUMMARY

This report is a follow-up on the study we conducted in 1994 to determine the extent to which federal offices which are designated bilingual offered good quality service in English and French. The report deals with the situation in Quebec. Its purpose is to determine whether the recommendations made in 1994 produced results and to ensure effective corrective action for any deficiency found in the offices included in the follow-up.

It is relatively easy to obtain quality service in English consistently on the telephone and in person in designated offices in Quebec. The overall two-language capability of designated offices has declined slightly, but most offices continue to provide quality service in both official languages.

In view of the recommendations made in 1994 and the action plans prepared by federal institutions to give effect to them, the results achieved in correcting deficiencies regarding active offer of service are nevertheless unsatisfactory. The percentage of offices displaying the symbol for service in both languages has improved, but to an insufficient extent, rising from 68% to 82%. Moreover, just three of the 17 offices we visited provided a greeting in both official languages. As for two-language reception on the telephone, it was offered consistently in only 59% of cases; in 30% of cases it was done in French only.

Managers and staff are generally aware of their office's linguistic obligations. Unfortunately, directives are not always followed, especially with regard to reception in both official languages, for service on the telephone and service in person. In addition, some federal offices could no doubt substantially improve their provision of service in English by establishing better communications with the members of the English-speaking community.

A) INTRODUCTION

1. Background

The new *Official Languages Act* (OLA) came into effect on September 15, 1988. Under the OLA, every federal institution has the duty to ensure that members of the public can communicate with and obtain services from its central office in English or French, and has the same duty with respect to offices located within the National Capital Region (NCR), in areas where there is significant demand, or when warranted by the nature of the office.

Treasury Board Secretariat (TBS) published the Official Languages Regulations - Communication with and Services to the Public (Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the terms "significant demand•" and "nature of the office•" and establish general and specific rules governing their application. Federal institutions are required to designate the offices that must provide services in both official languages, based on the Regulations. TBS coordinated the process and compiled a list of designated points of service. The purpose of the Act and the Regulations is essentially to ensure the availability of services in either official language where a need exists and to enable the public to obtain services, at these designated offices, in the language of their choice.

In 1994, the Commissioner of Official Languages (COL) undertook a study to determine the extent to which federal institutions were complying with the provisions of the OLA and the Regulations. In his report (A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in Both English and French) released on March 15, 1995, the COL found that services were available in both official languages in 79% of the designated offices (98.8% in Quebec and 72% on average in the other provinces and the territories), with variations from one province to another. The COL also made ten recommendations to improve service delivery in both official

---

• More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

languages at designated offices. These recommendations are listed in Appendix A. It should be noted that on March 17, 1995, TBS asked federal institutions to analyze the two-language capability of each office that is required to serve the public in both official languages. Institutions were also to draw up action plans for offices with unsatisfactory performance and report to TBS on their implementation. This exercise was completed in March 1996.

This study fulfills the COL's commitment to follow up on the implementation of the recommended corrective measures. Starting in the fall of 1996, this follow-up is being conducted region by region over a three-year period. Separate reports are being prepared for each province and territory as well as for the NCR. Proceeding in this manner will enable us to identify each linguistic community's specific problems, inform the federal institutions of situations concerning the delivery of their services in English and French and find solutions adapted to local and regional needs. Each report will enable the federal institutions involved to immediately correct shortcomings in service to the public. This report deals with Quebec.

It should be borne in mind that the COL also specified in his study on points of service that "it should be possible to attain 100% effectiveness in two-language service to the public, where numbers warrant, which is the only figure that can be considered acceptable and satisfactory." In 1999, at the time of our follow-up, 885 federal offices out of 2,503 were designated to provide two-language service in Quebec. It is essential that at these locations, members of the public can actually receive all services in the official language of their choice.

In view of the recommendations that the COL made in 1994 and the action plans that federal institutions developed at TBS's request, we were expecting that all the offices designated bilingual would have taken measures to ensure the provision of service in both official languages in Quebec. We anticipated, however, finding occasional lapses, since the complaints we continue to receive show that the quality of services is inconsistent.

2. Objectives

Following the COL's recommendations, federal agencies made a commitment to take the required measures to ensure that services are provided in both official languages at their designated offices. This is, after all, a formal requirement under the OLA and the Regulations.

The purpose of the follow-up is to determine whether there has been improvement since 1994 and to assess the extent to which good quality services are offered and available in both official languages in these offices. Another goal is to efficiently correct any deficiencies in the offices being audited. To that end, specific recommendations are made for each office where there are shortcomings.

3. Scope, methodology and limits

In selecting the institutions to be included in the follow-up, special attention was paid to agencies which, under the Regulations, provide key services* : the Public Service Commission (PSC), Canada Post Corporation (CPC), Revenue Canada (Tax Services), Human Resources Development Canada (HRDC) (Income Security and Human Resources Canada Centres), the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and Canadian Heritage. The other institutions selected offer services of a general nature to the public and/or are of special importance to the English-speaking population of Quebec. The 1994 study indicated very good results for the federal offices in the Montreal region. Our knowledge of this region : complaints, meetings with representatives of the English-speaking community, etc, revealed that the situation had not changed in 1999. However, we were less sure of the state of services in other parts of Quebec. For this reason, we only audited offices outside the Montreal region.

---

* More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

To evaluate the availability of service, our auditors chose the client approach; that is, they acted like English-speaking citizens of Quebec trying to obtain service in their language. They therefore made their requests for service in English, and if the employee replied in French without directing them to a bilingual employee, the auditors recorded that services were not available in English. They generally did not insist that the organization find someone who could serve them in English.

To begin with, they checked whether telephones were answered in both official languages and whether services were actually available in English at the numbers listed for that purpose in the Government of Canada section of the local telephone directories. They also compared the numbers in the telephone directories with those on the TBS list to identify any discrepancies.

They generally made at least two telephone calls to each of the offices. They then observed whether the greeting was in both languages and whether service was provided in English consistently, occasionally or not at all. When they were greeted in both languages and obtained service in English on each call, our auditors indicated that two-language greeting and service in English were consistent. When the greeting was sometimes in two languages and sometimes in only one, or when service was not available in English on each call, they indicated that two-language greeting and service in English were available occasionally. When, on each call, the greeting was in only one language and service was available in French only, they indicated that there was no two-language greeting and no service in English.

Generally, the auditors visited each office which provided service in person to check signage, documentation, greeting and the availability of service in English. They met the manager to inform him or her of the results of their audit. When they found shortcomings, they informed the manager of the recommendations that would be included in the COL's report.

They also told managers that any corrective action taken before the follow-up report was published would be noted in it. The results of the audits were also sent to the deputy head of

each federal institution for comment. We publish the institutions' responses in Part C of the report, immediately following the recommendations to each organization.

As for limits, it should be noted that in the 1994 study, the statistical data were weighted* and the results for Quebec were valid within a limit of 5%. The data from the follow-up have not been weighted and are intended only to describe the situations in the offices visited.

Recommendations made in this report only apply to the offices we visited. However, federal institutions have a duty to examine the linguistic situation in the other offices designated to serve the public in both official languages, and to implement such recommendations as would be relevant there. Also, members of the public can inform us of any shortcomings they encounter at an office designated to provide services in both official languages. These would be investigated through the normal complaints handling process.

---

* More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

B) GENERAL OBSERVATIONS

In our 1994 study, we audited 200 designated offices in Quebec. In the follow-up, we examined 30. The exercise took place during the spring of 1999.

The following pages present general observations on the offices of federal institutions which were included in the follow-up in Quebec. The findings give a portrait of the situations in these offices, which are designated to serve the public in both official languages, and enable us to make a comparison with the situation reported in the 1994 study.

At the time of our 1994 study, Quebec had 2,731 federal offices, 940 of which were designated to provide services in both languages. In 1999, at the time of our follow-up, there were 2,503 offices, 885 of which were designated bilingual. Thus there has been an overall decrease of 10% in the number of federal offices. For offices designated to provide service in English and French, the decrease is about 6%. This decline reflects the many transformations that have occurred within the federal system in recent years.

1. Point of view of representatives of the English-speaking community

During the follow-up, the Office of the Commissioner of Official Languages communicated with representatives of the English-speaking community of Quebec to identify the particular factors which might have an impact on the services offered and to better understand the community's concerns.

There was consensus about the general absence of active offer of service, both on the telephone and in person. According to community representatives, the absence of active offer dissuades English-speaking clients in Quebec from fully exercising their language rights.

The observations gathered in this follow-up dealing with services offered by federal institutions generally support the claims made by the English-speaking community representative for Quebec.

2. Signs and documentation

Most of the physical elements associated with the provision of service in both official languages are in place. Only a few designated offices have difficulty managing interior signage in both official languages.

We have made specific recommendations for the offices with shortcomings in this area.

Table 1

Materials Available in Both Official Languages		
Type of Material	**1994 Study**	**1999 Follow-up**
Exterior sign	98 %	100 %
Interior sign	94 %	94 %
Documentation	98 %	100 %
Forms	99 %	100 %

3. Active offer

Under Section 28 of the OLA, federal institutions are required to provide their clients with a choice of the official language in which they wish to communicate by ensuring that "appropriate measures are taken, including the provision of signs, notices and other information on services and the initiation of communication with the public to make it known ... that those services are available in either official language." Therefore, the onus is not on members of the

public to request or demand service in their language. On the contrary, the intent of the OLA is that federal institutions should invite members of the public to communicate with them in the official language of their choice.

The perception that members of the public have of the availability of service in their language depends largely on the effectiveness of measures related to signs and greetings in both languages, over the telephone and in person.

In 1994, we evaluated the quality of measures taken to encourage clients to choose the language in which they wish to be served. This evaluation was based in part on the presence or absence of relevant signage, but also on whether or not employees used a greeting formula which would indicate to members of the public that they could be served in either language. A third element of the evaluation was the attitude shown by staff to a request for service in the language of the local linguistic minority. In 1994, the measures intended to promote the use of services in English in Quebec were satisfactory or better in 93% of cases.

In the follow-up, we limited ourselves to observations on whether or not a two-language greeting was used over the telephone and in person and on the presence or absence of signs telling clients that they could be served in English or French.

a) Signs

A sign is often the only indication the public has that an office is designated to provide service in English and in French. A pictogram or a sign is therefore essential. Since 1988, official languages policies have required that institutions whose employer is the Treasury Board use TBS's official symbol (see left), and that other institutions use this or a some equivalent symbol.

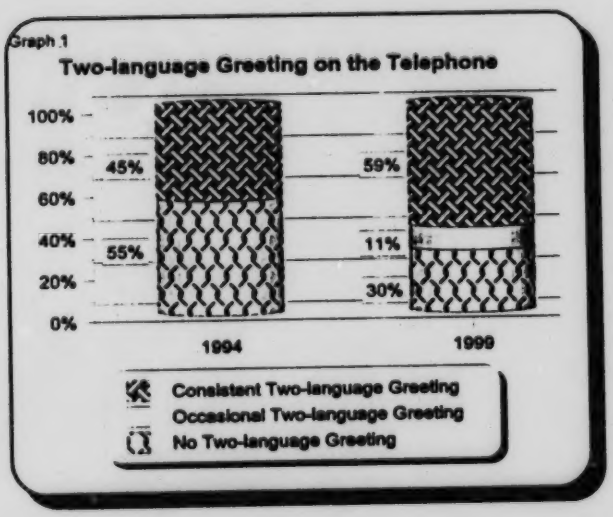
In 1994, 68% of designated offices in Quebec displayed a sign (pictogram) indicating that service was available in English or French. At the time of the follow-up, 82% of the offices visited

displayed the TBS pictogram or an equivalent symbol. This is a noteworthy improvement. However, we find it difficult to understand why three of the designated offices visited still do not display an appropriate symbol, more than ten years after the TBS made its pictogram available to them.

Table 2

Signs on the Availability of Service in Both Official Languages		
Board or poster	**1994 Study**	**1999 Follow-up**
Present	68 %	82 %
Absent	32 %	18 %

b) Greeting on the telephone and in person



In 1994, employees in federal institutions in Quebec used a two-language greeting on the telephone in only 45% of cases. At the time of our 1999 visit, we noted a slight improvement, but also a certain inconsistency in the way employees of designated offices in Quebec answered telephone calls.

Employees used a two-language greeting consistently on the telephone in 59% of cases; they used a two-language greeting occasionally in 11% of cases; they did not use a two-language greeting in 30% of cases. We have made recommendations to institutions whose offices showed deficiencies in this regard.

Active offer in person is still inadequate.

In 1994, there was a two-language greeting in person in barely 16% of cases. During our recent survey, only three of the 17 offices we visited (18%) provided a two-language greeting to our auditor. Federal institutions must take concrete measures to rectify this deficiency, which has persisted too long.

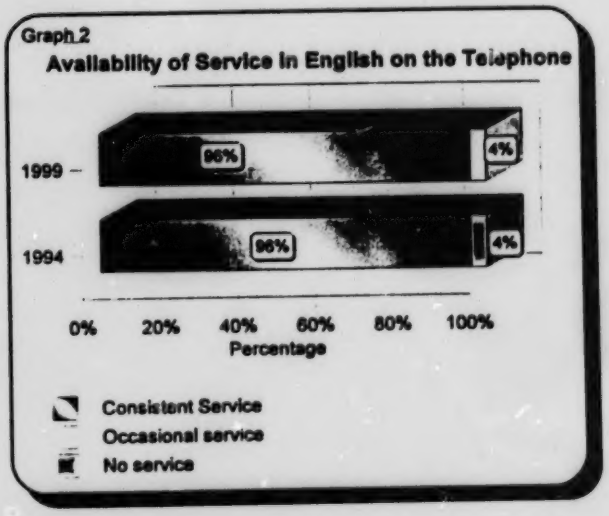
The absence of active offer by federal employees can only discourage English-speaking clients in Quebec from exercising their language rights. In our experience, when members of the public are not clearly encouraged to choose the language of service, the level of demand in the minority language declines significantly.

It should also be noted that citizens often feel at a disadvantage when they deal with federal employees because public servants personify authority, have a better knowledge of the services the clients needs and control access to those services. It is even more important for clients to be invited and encouraged to choose the language of service when they deal with institutions responsible for law enforcement, such as the RCMP, Customs or Revenue Canada, or with institutions providing financial assistance such as the Canada Economic Development for Quebec Regions, the Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC) and the Farm Credit Corporation.

In short, active offer is an essential component of good service. The use of signs and a two-language greeting to indicate that services are available in either language is as indispensable to good service as common courtesy.

4. Service

a) Availability of service in English on the telephone



During the 1994 study, telephone receptionists at bilingual offices in Quebec provided service in English in 96% of cases. The situation was the same in 1999. Employees provided service in English consistently in 96% of cases; they did so occasionally in the other 4% of cases.

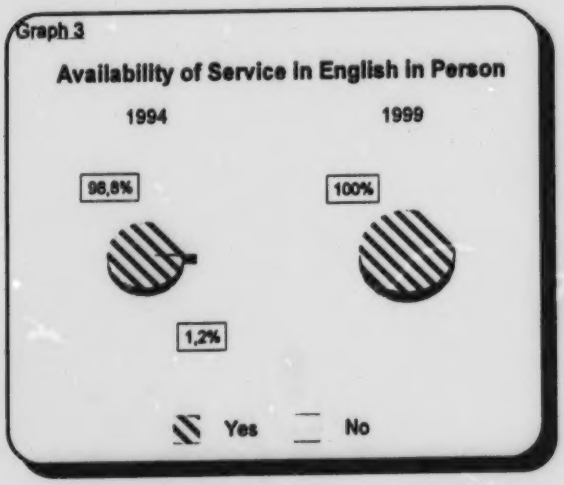
The generally strong two-language capability of most offices explains the very good performance in this regard. We made specific recommendations to redress the situation in offices that showed deficiencies in this regard.

We also made calls to four toll-free telephone lines. In each case, we obtained good quality service in English.

As we stated earlier, reception clerks play a significant role in the provision of service to the public. Clients form their perception of the availability or unavailability of service in their language from the reception or greeting they receive. Employees who are not in a position to offer service in both official languages should call as quickly as possible upon the services of a colleague who is able to serve the client in English.

We also noted that English-speaking clients in Quebec are often transferred to a bilingual employee in French. Federal institutions must take all necessary measures to ensure that English-speaking clients in Quebec feel free to choose to communicate in English at every stage of service.

b) Availability of service in English in person



At the time of our follow-up in 1999, service in person was similar to 1994. Service in English was obtained in all offices that were visited as compared with 98.8% of cases during the initial study. This performance deserves to be noted.

c) Quality of service in English and courtesy

When service in English was provided, the auditors assigned one of three ratings ("very good," "satisfactory" or "poor") to it by evaluating employees' ability to communicate comprehensibly in English. In 1994, the overall evaluation of service provided in English (including telephone and in-person service) was satisfactory or better at 98% of the designated points of service in Quebec.

At the time of our follow-up, the linguistic quality of the service provided in English over the telephone was rated satisfactory or better in all cases. As for the linguistic quality of service in English in person, it was judged satisfactory or better in all of the offices that we visited.

Therefore, we can reasonably say that offices that offer services in both official languages provide good quality service in English, as they did in 1994.

With regard to courtesy, all offices visited and almost all offices (96%) that our auditors have communicated with by telephone have provided courteous service.

d) Comparability

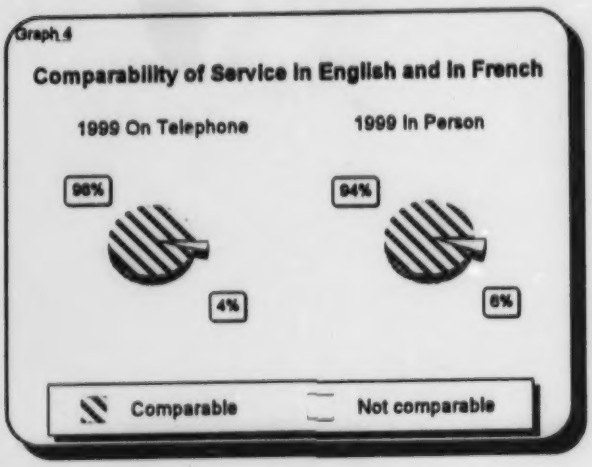
The degree of comparability between service provided in English and that offered in French was judged "very good" when the employee immediately provided our auditor with the service requested in English. For another example, an office was rated "satisfactory" when the employee, perhaps after asking our auditor to speak more slowly, was able to provide him with adequate service in English.

Service on the telephone was described as "poor" in the following case, by way of example. Service was provided, in the end, after communication initiated in English by our auditor was transferred successively to several interlocutors without anyone taking the trouble to inform him of the procedure, each interlocutor speaking in French and transferring the call in English to someone else. While in the end the service was provided in English, we consider this method of delivering service in English inadequate.

During the follow-up, our auditors obtained service in English in person in all of the designated offices that they visited in Quebec. They consistently obtained service in English on the telephone in 96% of cases and occasionally in the other 4% of cases.

As a general rule, when they obtained service in English, our auditors estimated that it was comparable to that provided in French in 96% of the cases for service on the telephone and 94% of cases for service in person. The offices of federal institutions in Quebec generally offer services in English that are of comparable quality to those available in French. Thus, when

service is provided in French 24 hours a day, it must be provided in English under the same conditions. When an office provides service in person in French, it is also required to offer service in English. The profiles of each office that are found in Part C of this report give details of the various reasons why the auditors judged that service was or was not comparable. The institutions cited should take the required measures to rectify the deficiencies.



5. Two-language capability of offices

The auditors evaluated the two-language capability of a point of service by considering the following two factors: whether or not the office had enough bilingual staff to provide good-quality service in both languages consistently, and whether or not these resources were assigned to positions and work shifts effectively.

In 1994, the capability to provide service in English and French was deemed at least satisfactory or better in 98% of the offices in Quebec. The follow-up showed that designated federal offices in the province had slipped slightly in their ability to provide service in both official languages. Two of the offices visited (8%) had rather poor two-language capability. In one office where there is only one bilingual employee to provide service in English, any absence by this employee deprives the office of its entire capability to provide such service.

In offices where two-language capability shows deficiencies, service in English may be available through administrative arrangements which are usually cumbersome and inadequate. We recognize that some offices may need to take temporary administrative measures to provide service in English. However, such measures should not become permanent; otherwise, English-speaking clients are not receiving service of equal quality, as required by the OLA. Of the offices audited in 1999 in Quebec, only one used an administrative measure to ensure the provision of service in English. No matter what arrangements are made to provide service in English, the lack of adequate two-language capability means that this office is not meeting its linguistic obligations.

Federal institutions with inadequate two-language capability in Quebec must immediately take the necessary measures to acquire the resources needed to provide effective service in both official languages.

6. Informing managers and employees of their official languages obligations

In our 1994 study, we found that 87% of the managers and 96% of the employees of designated offices in Quebec were fairly well informed about their linguistic obligations. At the time, we interviewed a considerable number of managers and employees. In our 1999 follow-up we met mainly with managers. We found that all managers of designated offices were well informed about their linguistic obligations. The percentage was slightly lower among employees, at 92%. We note, however, as shown by the results of our audits, that employees do not always implement the directives received. In addition, the directives are not always explicit, particularly as regards the language to be used to direct English-speaking clients to a bilingual employee. We have made recommendations concerning offices where a reminder to staff would be helpful.

In carefully reviewing the performance of each office and the data on its linguistic obligations, we found that the managers of offices that performed well had made the provision of quality two-language service part of the routine administration of their office. In addition to circulating

directives from their head or regional offices, they had organized staff training and orientation sessions; they also regularly discussed problems related to the provision of service in both languages with the staff and monitored the application of directives. In addition, in most cases, they maintained regular contacts with Quebec's English-speaking community.

7. Informing the public about offices designated bilingual

The 1994 study showed that federal institutions had informed the English-speaking community of Quebec well about the services available. The measures taken to inform them were rated very good or satisfactory in 84% of cases. The follow-up shows that the situation has improved even more in this regard.

We found that 95% of the offices audited in 1999 listed their services in the federal government pages of local telephone directories. However, this figure may be deceptive. Our review of the telephone directories shows that the current situation does not make it possible for English-speaking citizens to find out as easily as French-speaking citizens where they can obtain service in their first language. In Quebec, French-speaking members of the public need only consult the blue pages of telephone directories to find out where service is available. This is not the case for English-speaking members of the public, since the publication of information in the English blue pages does not necessarily mean that an office is able to provide service in English or that it is designated bilingual.

The TBS compiles a directory of federal offices that are designated to serve the public in both official languages. In conducting our follow-up, we noted that some of the information in the TBS directory for offices in Quebec was erroneous. Inaccuracies were found in six out of 30 offices listed (20%). Some telephone numbers in the directory did not match those found in the blue pages of telephone directories. Other entries were out of date. In other cases, there was either no listing or the office had moved without updating the information. Federal agencies and the TBS will have to ensure the reliability of such information.

In June 1994, TBS published, in French-language media outside Quebec and in English-language media in Quebec, a list of federal offices designated to serve the public in both official languages. No update was provided in 1995 and in 1996. TBS now publishes the list of offices that provide services in both official languages on the Internet. However, not all Canadians have access to the Internet. Far from it. OCOL therefore decided to join TBS in making this list available to the general public as an insert, which appeared in minority official language newspapers in the spring of 1997.

We also noted in our follow-up that many designated offices had established regular contact with representatives of the province's English-speaking community. We also found that it would be to the advantage of six of the designated offices (20%) to establish ongoing communication with the English-speaking community in order to identify its needs and inform it of available services. We encourage the community's representatives to pursue the ongoing consultations with the managers of federal offices to make them better aware of the needs of their community.

8. Recommendations of the COL

When a designated point of service fails to serve the public adequately in both official languages, the COL makes recommendations to the federal agency concerned so that it can take corrective action to improve service. These recommendations are to be found in Part C of the report.

The OLA and the Regulations require that services in English have the same status as services in French at designated offices. For example, if services are available in French 24 hours a day in a designated office, they must also be available 24 hours a day in English.

It should also be noted that the provision of service in English includes any communication intended to transfer the client to an English-speaking employee. Thus, an employee who is unable to serve a client in English should use a formula such as "One moment, please" and ask an English-speaking colleague to look after the client's request.

The COL's recommendations aim to ensure 100% effectiveness of service to the public in both official languages where needed in Quebec. Nothing less is acceptable in federal offices expressly designated to provide quality service in both official languages.

9. Conclusion

The availability of services in English over the phone and in person remains excellent and it is worth mentioning it. However, we are disappointed with the findings for Quebec as a whole. We were expecting a marked improvement with regard to the active offer of service, which was and still is the main problem with the provision of service in both official languages in the province. Our findings show that in spite of some progress, overall, the problems brought to light in the 1994 study persist.

We strongly urge the TBS and federal institutions to take all necessary measures to ensure that all offices designated bilingual in Quebec provide quality service in both official languages, including two-language greeting on the telephone and in person.

C) AUDIT OF OFFICES

This part contains the observations we made concerning each of the 30 offices we audited in the Quebec at the time of our follow-up. Where it is relevant, we compare the present situation with that revealed in the 1994 study. The reader will note that some offices continue to provide quality services in French, while others are doing less well than in 1994.

This part of the report also contains specific recommendations for correcting the deficiencies we noted. The comments of the federal institutions immediately follow the recommendations.

Citizenship and Immigration

Canada Immigration Centre

(92293)

315 King Street West
Room 212
Sherbrooke, Quebec
J1H 1R2
1-888-242-2100

Summary: This office was not included in our 1994 study. The survey conducted in 1999 showed that it offers very good service in English, but does not greet members of the public in person in both official languages.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages	✔		
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community	✔		
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

For the telephone survey, our auditor dialed the toll-free number listed. The greeting was in both languages on each call and the service in English was very good. The calls are forwarded to the

central office in Montreal. This is a telephone message service where the client indicates his preferred language by pressing a button. Once the choice has been made, service is provided in that language. At the office number that is not listed in the telephone directory, members of the public are greeted in both official languages.

The auditor visited the office and recorded his observations, which appear in the table above. To gain access to the citizenship staff, it is necessary first to make an appointment. At the reception desk, he was greeted in French only and was instructed, in English, to telephone an officer. Our auditor spoke with the director. The office has five employees, all of them bilingual. In addition, it has regular contacts with the members of the English-speaking community to involve them in citizenship ceremonies.

RECOMMENDATION

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Citizenship and Immigration:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French.

Institution's response

The service manager confirms that he has issued a reminder to all employees about the importance of using a greeting in both official languages at all times to ensure that active offer of service is provided and clients are thereby invited to communicate with employees in English or in French.

In addition, the Regional Director General will issue a reminder to all her managers, and a message will again be sent to all employees.

Human Resources Development Canada

Human Resources Centre of Canada
(12500)

2489 St-Dominique Street
Jonquière, Quebec
G7X 0A2
(418) 693-8883 (English)

Summary: We did not examine this office in our 1994 study. The survey conducted in 1999 showed that it offers very good service in English on the telephone.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community		✔	
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

This office was surveyed by telephone. Thus, there are no data on the visual aspect of the premises nor on service in person.

The two calls made to the number listed in the TBS directory showed that the greeting was in both official languages and that the service in English was very good. When all local lines are busy the teleservice line of the Montreal Infocentre takes the telephone calls.

According to the manager, the centre has three employees, all of them bilingual. The employees were reminded of their linguistic obligations in 1998 following a problem related to service in both official languages. The office does not maintain contact with the English-speaking community.

RECOMMENDATION

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Human Resources Development Canada:

1. establish, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, contact with the English-speaking community served by the office to become more familiar with its needs and inform it of the services provided by the office.

Institution's response

Contacts with the English-speaking community were established during the summer to determine its needs and make our services better known. An official meeting with Ray Strakowsky, the President of Alliance Quebec for the Saguenay Lac St-Jean region, is scheduled in the near future in order to identify consultation mechanisms that will enable us to continue to offer the community quality service.

Human Resources Development Canada

Human Resources Centre of Canada
(12543)

Carrefour Baie des Chaleurs
120 Perron Boulevard West
New Richmond, Quebec
G0C 2B0
(418) 392-5041

Summary: This office had offered very good service at the time of our 1994 study. The follow-up in 1999 showed that it has maintained the same quality of service. It was noted, however, that greeting in person was not provided in both official languages.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages	✔		
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community	✔		
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

In the telephone survey, the auditor found that the Centre had changed its telephone number several months before. When (418) 392-4431 was dialed, the greeting was in both official languages.

As for the telephone numbers for Insurance service, they are as follows:

1-800-808-6352 for service in French;
1-800-463-1757 for service in English.

Reception in person was in French only when the auditor went to the office. Very good service in English was subsequently provided. The Centre had five employees, two of whom are bilingual, the receptionist and an officer. Regular contact is maintained with members of the English-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that the Department of Human Resources Development Canada:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French;

2. immediately inform the TBS of the telephone numbers that should be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages.

Institution's response

All employees who meet members of the public were informed last November, that they must use a greeting in both official languages to invite the client to communicate in the official language of his choice. In addition, measures have been taken to correct the telephone numbers listed in the TBS directory.

Human Resources Development Canada

Human Resources Centre of Canada
(12476)

Federal Building
Principale Street
P.O. Box 1000
Cap-aux-Meules, Quebec
G0B 1B0
(418) 986-5415

Summary: At the time of our 1994 study, this office had offered adequate service in English. It now offers very good service in English on the telephone, including greeting in both official languages.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community	✔		
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

This office was surveyed by telephone. Thus, there are no data on the visual aspect of the premises nor on service in person.

The telephone survey showed that greeting is consistently offered in both official languages and that service in English is very good. The office has two bilingual employees out of four, the receptionist and an officer.

The staff are aware of the office's linguistic obligations following a meeting with the Department's official languages adviser in 1998. The office also maintains contacts with the English-speaking community.

Human Resources Development Canada

Human Resources Centre of Canada
(12572)

701 Laure Boulevard
3rd Floor
P.O. Box 7777
Sept-Îles, Quebec
G4R 1X8
(418) 962-5501

Summary: At the time of our 1994 study, this office offered very good service in English. The 1999 follow-up showed that it has maintained the same quality of service.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community	✔		
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

This office was surveyed by telephone. Thus, there are no data on the visual aspect of the premises nor on service in person.

The two calls made to the number listed showed that greeting was in both official languages and that the service in English was very good.

The office has 45 employees, 18 of whom fill positions designated bilingual. All the employees meet or exceed the required level of linguistic proficiency. We also note that the office maintains regular communications with the English-speaking community. According to the office manager, the staff are aware of the office's linguistic obligations since the subject is regularly raised at meetings.

Human Resources Development Canada

Human Resources Centre of Canada
(12579)

55 Des Forges Street
Suite 012
Trois-Rivières, Quebec
G9A 6A8
(819) 379-3900

Summary: At the time of our 1994 study, this office had offered satisfactory service in English. With the exception of service on the telephone, the service in English offered by this office has greatly deteriorated. The deficiencies must be corrected as quickly as possible.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages		✔	
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted		✔	
Forms available in both official languages	✔		
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community		✔	
Adequate two-language capability of office		✔	

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

The new telephone system put in service recently automatically forwards calls to the Montreal regional office when all the office's lines are busy. In this case, the greeting is in both official

languages and the service in English is very good. Our auditor noted this when he made two calls that were transferred to the Montreal office.

During his visit, he noted the absence of the TBS pictogram to inform members of the public that the office offers service in both official languages. In addition, a large number of in-house signs in French only help to project the image of an office where service is available only in French.

The office has only one bilingual employee out of 15. The receptionist is unilingual and must transfer calls from English-speaking clients to the bilingual officer, if the latter is on the premises. Any absence of the sole bilingual employee deprives the office of its capability to serve the public in both official languages. The office has no contact with the local English-speaking community.

When made aware of our observations, the manager agreed to take the required steps to have the largest unilingual signs translated. We should point out that other smaller signs were in French only. These should also be in both official languages.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that the Department of Human Resources Development Canada:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is clearly visible to indicate to members of the public that they can obtain service in English or French;

2. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that all signs inside the office, including in-house signs, are in both official languages;

3. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French;

4. review, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, the office's two-language capability to ensure that there are enough bilingual employees to provide service to the public in both official languages at all times;

5. establish, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, regular communications with the local English-speaking community to identify its needs and inform it of the services provided by the office.

Institution's response

The TBS pictogram, as well as two signs clearly indicating that service is available in both official languages, are now displayed at reception. In addition, following the investigators' visit, the manager agreed to have all the in-house signs translated within the prescribed two months. Reminders will be sent to all employees who meet the public that they must use a greeting in both official languages to invite the client to communicate in his preferred official language.

To ensure service to the public in both official languages at all times, the reception clerk automatically refers a client who wants to obtain service in English to the bilingual officer. In addition, administrative arrangements have been made with two bilingual immigration officers who can provide our services if need be.

With regard to communications with the English-speaking community, arrangements have been made with the local English-language school board for the distribution of posters and promotional tools concerning youth employment. All the information posted on our Internet site is in both official languages.

Commissioner's comments

The Commissioner thanks the Department for all the actions taken and commitments made to improve the availability of service in both official languages at this office. However, she notices that, at the first opportunity, the Department should designate bilingual other positions and staff them accordingly.

Human Resources Development Canada

Income Security Programs
(12815)

330 De la Gare du Palais Street
Quebec, Quebec
G1K 7L5

Summary: It was impossible to find the office listed at this address. The Human Resources Centre that usually houses this service must have moved, but the necessary changes were not made to the TBS directory of federal offices designated bilingual.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			
Interior signage in both official languages			
Documentation available in both official languages			
Official pictogram for bilingual services posted			
Forms available in both official languages			
Two-language greeting in person			
Two-language service in person			
Staff informed of linguistic obligations			
Contacts with English-speaking community			
Adequate two-language capability of office			

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting			
Two-language service			

RECOMMENDATION

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that the Department of Human Resources Development Canada:

1. immediately inform the TBS of the new address to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages or, if applicable, of the complete closing of the office.

Institution's response

This office is a file processing centre and does not provide service in person to the public. We have asked the TBS to amend BUROLIS accordingly.

Canada Economic Development for Quebec Regions

Bas-Saint-Laurent/Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine (1371)

2 Saint-Germain Street East
Suite 310
Rimouski, Quebec
G5L 8T7
1-800-463-9073

Summary: This office was not included in our 1994 study. The survey conducted in1999 showed that it offers very good service in English on the telephone but does not greet members of the public in both official languages.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community			✔
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting			✔
Two-language service	✔		

This office was surveyed by telephone. Thus, there are no data on the visual aspect of the premises nor on service in person.

To facilitate communication with members of the public, the office uses a toll-free telephone number. The greeting is in French only. The receptionist, who fills a position designated French essential, is not bilingual. When she receives a call from a member of the public who wishes to be served in English, she transfers the call to a bilingual colleague, using a short sentence in English. This is what happened when our auditor tried to reach the office. After a "one moment please," he received very good service in English.

The office has three bilingual officers out of a total of six employees. They are aware of their linguistic obligations. According to the person interviewed, the demand for service in English comes mainly from the Gaspé peninsula.

RECOMMENDATION

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that the Department of Canada Economic Development for Quebec Regions:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone or meet the public use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French.

Institution's response

A memorandum has been sent to all the directors general and regional directors to inform them again of their responsibilities regarding service in both official languages.

In addition, the Department's Director General, Resource Management, has contacted the office manager by telephone to ensure that the recommendation is implemented.

Canada Economic Development for Quebec Regions

Quebec/Chaudière/Appalaches
(1372)

112 Dalhousie Street
John-Munn Building
2nd Floor
Quebec, Quebec
G1K 4C1

Summary: We did not examine the service to the public provided by this office during our 1994 study. The survey conducted in1999 showed that it offers good service in English, but that the greeting is not consistently in both languages.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages	✔		
Two-language greeting in person	✔		
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community		✔	
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting		✔	
Two-language service	✔		

Until December 1998, this office was located on Dufferin Street. At that address a sign indicated, in French only, the office's new address. During the telephone survey, the greeting was in both languages one out of two times.

The office has four bilingual employees out of 14. It communicates approximately once a year with English-speaking Aboriginal groups who have previously submitted economic development projects, but it does not maintain regular contact with the English-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Canada Economic Development for Quebec Regions:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French;

2. immediately replace the unilingual French sign posted at the office's former address with a bilingual sign indicating the office's new address;

3. establish, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, contact with the English-speaking communities served by the office to better identify their needs and inform them of the services provided by the office;

4. immediately inform the TBS of the new address to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages.

Institution's response

A memorandum has been sent to all the directors general and regional directors to inform them again of their responsibilities regarding service in both official languages.

In addition, the Department's Director General, Resource Management, has contacted the office manager to ensure that the recommendations are implemented. Finally, the office's change of address has already been recorded in BUROLIS, the TBS's directory of federal offices designated bilingual.

Royal Canadian Mounted Police

Chicoutimi Detachment
(12980)

429 Newton Street
P.O. Box 398
Chicoutimi, Quebec
G7H 5C2
(418) 698-5666

Summary: This detachment was not included in our 1994 study. The survey conducted in 1999 showed that it is able to offer very good service in English but does not greet members of the public in both official languages.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations			✔
Contacts with English-speaking community	✔		
Adequate two-language capability of office			

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting		✔	
Two-language service	✔		

This office was surveyed by telephone. Thus, there are no data on the visual aspect of the premises nor on service in person.

In the telephone survey, the greeting was in French only in the first case. The service provided in English was very good. In the second case, the greeting was in both official languages and service in English was very good.

The detachment has 12 officers, all of them bilingual. Four of them fill positions designated bilingual. The Detachment's capability to provide service in both official languages is therefore very good. When all the officers are on the road, telephone reception is provided from Montreal, where the greeting is in both official languages. The Chicoutimi Detachment greets members of the public in French only.

RECOMMENDATION

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French.

Institution's response

During the next few months, the Official Languages Coordinator for « C » Division will remind the commanders of all designated service points in Quebec that they must take appropriate measures to ensure that their staff greet members of the public in both official languages over the telephone and in person.

Royal Canadian Mounted Police

Gaspé Detachment
(12983)

194 Jacques-Cartier Street
P.O. Box 1339
Gaspé, Quebec
G0C 1R0
(418) 368-1611

Summary: The Carleton Detachment has been closed for two years. The Gaspé Detachment offers the service and was therefore the subject of our audit in 1999. It provides very good service to the public in English, despite the absence of the greeting in person in both official languages.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages	✔		
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community	✔		
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

The Carleton Detachment was to be the subject of our follow-up in 1999. During the telephone survey, our auditor was informed that this detachment had closed at least two years ago. However, it is still listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. The Gaspé detachment is now responsible for providing service to the residents of Carleton.
It has six staff, four of whom are bilingual. The officer in charge of the Detachment maintains

regular contact with the English-speaking community. Training courses organized in the community are given in both languages.

According to the officer in charge, it is known that the greeting in person is not in both languages. They rely, however, on the presence of signs inviting members of the public to use their language and on the fact that most frequent callers are known to the receptionist. This is clearly not adequate.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French;

2. immediately inform the TBS of the changes to be made to the directory of federal offices designated to provide service in both official languages as a result of the closing of the Carleton Detachment.

Institution's response

During the next few months, the Official Languages Coordinator for « C » Division will remind the commanders of all designated service points in Quebec that they must take appropriate measures to ensure that their staff greet members of the public in both official languages over the telephone and in person.

In addition, our staff who are responsible for maintaining the TBS directory of federal offices designated bilingual, will amend the directory to reflect the closing of the Carleton Detachment.

Fisheries and Oceans Canada

Fisheries Management
(91236)

Laurentian Region
Federal Building
118 De la Reine Street
P.O. Box 516
Gaspé, Quebec
G0C 2R2
(418) 368-5559

Summary: We did not include this office in our 1994 study. The survey conducted in 1999 showed that it offers very good service in English, but does not greet members of the public consistently in both official languages.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages	✔		
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community	✔		
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting		✔	
Two-language service	✔		

In the telephone survey, the auditor was greeted in both official languages only one out of two times. On the visit to the office, he was greeted in French. He obtained very good service in English as soon as he spoke that language.

The office has 19 employees, nine of whom are bilingual. It also maintains close contact with the English-speaking community.

RECOMMENDATION

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Fisheries and Oceans Canada:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone or meet the public use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French.

Institution's response

The Department assures us that the managers in the Laurentian region will take the measures required to ensure that active offer and services of equal quality are provided consistently in both official languages in all the designated offices.

Fisheries and Oceans Canada

Fisheries Management
(91244)

120 Gros-Cap Road
P.O. Box 1058
Cap-aux-Meules, Quebec
G0B 1B0
(418) 986-2095

Summary: At the time of our 1994 study, this office had offered very good service in English. The 1999 follow-up showed that it has maintained the same quality of service.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community	✔		
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

This office was surveyed by telephone. Thus, there are no data on the visual aspect of the premises nor on service in person.

When calls were made to audit service on the telephone, the greeting was in both official languages. The service provided in English was very good.

The office manager told us that his staff are made aware of their linguistic obligations at regular meetings. There are 14 employees, four of whom are bilingual. There are frequent contacts with the English-speaking community, especially during the fishing season. According to the manager, the office takes various initiatives to provide very good service in both official languages.

Fisheries and Oceans Canada

Fisheries Management
(2282)

701 Boulevard Laure
Suite 203
Sept-Îles, Quebec
G4R 3K7
(418) 962-6314

Summary: At the time of our 1994 study, this office had offered satisfactory service in English. The 1999 follow-up showed that the situation has not changed. The office still provides good service in English.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community	✔		
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

This office was surveyed by telephone. Thus, there are no data on the visual aspect of the premises nor on service in person.

On the telephone calls, the greeting was in both official languages. In the first case, the call was transferred to a bilingual officer. In the second case, service was provided in English with a little difficulty by the person who took the call. It might be advisable for staff who are less at ease in English to transfer calls from clients who wish to be served in that language to officers able to serve them more easily.

According to the manager, the staff are kept informed regularly of the office's linguistic obligations at meetings. There are 15 bilingual employees out of 30. The office therefore has very good capability to serve the public in both official languages. In addition, frequent contacts are maintained with associations representing the English-speaking community.

Revenue Canada

District Office
(12973)

25 Des Forges Street
Suite 111
Trois-Rivières, Quebec
G9A 2G4
(819) 373-2723

Summary: At the time of our 1994 study, this office had offered very good service in English. The follow-up in 1999 showed that it has maintained the same quality of service. However, the office does not greet members of the public who visit it in both official languages.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages	✔		
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community		✔	
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

When the office was visited, the greeting was in French only. The office has approximately 100 employees, 31 of whom fill positions designated bilingual at the intermediate level of linguistic proficiency. All of them meet the requirements. The manager admits that it is difficult to maintain active offer of service in person. The office does not have regular contacts with the English-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Revenue Canada:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French;

2. establish, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, regular communications with the English-speaking community to identify its needs and inform it of the services provided by the office.

Institution's response

Local management agrees to take the measures required to ensure that employees who meet members of the public use a greeting in both official languages at all times.

In addition, the office will inform itself about associations and agencies representing the English-speaking population and the various local English-language media. Contacts will then be established with them to better identify their needs and inform them of the services provided by the office.

Revenue Canada

Tax Services
(12969)

District Office
165 De la Pointe-aux-Lièvres Street South
P.O. Box 1787, Station Terminus
Quebec, Quebec
G1K 7L3
Requests for Forms: (418) 648-4083

Summary: We did not examine this office at the time of our 1994 study. The survey conducted in 1999 showed that several deficiencies need to be corrected in order to provide quality service in English.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted		✔	
Forms available in both official languages		✔	
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community		✔	
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting			✔
Two-language service	✔		

During the telephone survey, the greeting was in French only. The first time our auditor had his call transferred three times from one person to another after greeting his interlocutor in English, without being informed in any way where he was being transferred. He finally obtained very good

service in English. On the second call, the greeting was in French only. He was put on hold and the recorded messages while on hold were in French only. The officer who took the call did so in French only. He finally received very good service in English.

When he visited the office, the auditor was greeted in French only. He subsequently received very good service in English. He noted that the TBS pictogram was not displayed to indicate that the office provides service in both official languages. Another visual method is used, however.

At the reception counter, one of the two employees is bilingual. According to the manager with whom he met, the unilingual employees received a short language training course to enable them to serve the public in both official languages.

The auditor also noted that not all the forms were available in both official languages on the display racks. When he mentioned this fact, he was told that the Department had conducted a survey to determine which forms were most in demand. Based on the results of this survey, the Department displayed seven in both official languages on the racks. Some ten others were available only in French. They had to be asked for at the counter if they were wanted in English. This manner of serving the English-speaking public is not acceptable.

The office does not maintain contact with the English-speaking population.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Revenue Canada:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is easily visible to the public to clearly indicate that the office provides service in both official languages;

2. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet the public use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French;

3. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that the recorded messages listened to by members of the public put on hold are in both official languages;

4. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that unilingual employees who answer the telephone transfer calls in English to their bilingual colleagues, thereby respecting the client's choice of language;

5. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that all forms for the public are available in both official languages on the display racks;

6. establish, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, contacts with the English-speaking community to become more familiar with its needs and inform it of the services provided by the office.

Institution's response

The TBS pictogram has been ordered and will be installed in clear view of the public.

We have reminded employees about making active offer of service in both official languages. In addition, employees have been informed individually of their linguistic obligations.

Measures have been taken and the messages recorded on the telephone line for form requests are now in both official languages.

A course now being developed will inform employees how to transfer calls in English to their bilingual colleagues while respecting the client's language preference.

To ensure quality service, all forms intended for the public will be available in both official languages on the display shelves. This will be checked periodically.

Contacts will be established with the English-speaking community, i.e., the Voice of English Quebec, to better identify its needs and inform it of the services provided by the office.

Commissioner's comments

The Commissioner thanks the institution for all the measures taken and commitments made to improve the availability of service in both official languages at its Quebec City office.

Revenue Canada

Customs Border Services
(13129)

50 Place de la Cité
P.O. Box 1300
Sherbrooke, Quebec
J1H 5L8
(819) 573-2070

Summary: This office was not included in the 1994 study. The survey conducted in1999 showed that it offers very good service in English, including the greeting in both official languages, on the telephone and in person.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages	✔		
Two-language greeting in person	✔		
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community	✔		
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

The office has three employees, two of whom are bilingual. All are aware of the office's linguistic obligations. Regular contacts take place with members of the English-speaking community.

This office meets its linguistic obligations very well.

Health Canada

Health Protection Branch
(12803)

50 Place de la Cité
Suite 319
Sherbrooke, Quebec
J1H 5L5
(819) 564-5550

Summary: This office was not examined in our 1994 study. In conducting our 1999 survey we discovered that this office is closed. The services of Health Canada can be accessed by a toll-free telephone number at 1-800-561-3350. The service it offers to the public in both official languages is very good.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations			✔
Contacts with English-speaking community			✔
Adequate two-language capability of office			✔

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

When the number for the office was called, an employee took the call and gave our auditor the toll-free number for Health Canada services. At that number, the greeting was in both official languages on each call and the service in English was of very good quality.

In a discussion with the Department's representative, the auditor learned that the Sherbrooke office had been closed for about two years following the creation of the Canadian Food Inspection Agency. For the Department's other services, a toll-free telephone line was set up where calls are forwarded to the regional office in Longueuil.

Service is available in both official languages with active offer of service.

RECOMMENDATION

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Health Canada:

1. immediately inform the TBS of the toll-free telephone number to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages following the closing of the office and the implementation of this service.

Institution's response

The appropriate measures have been taken to notify the TBS of the toll-free telephone number to be listed in the directory of designated federal offices.

Canada Post Corporation

(207276)

Chamber of Commerce
2700 Laurier Boulevard
Sainte-Foy, Quebec
G1V 2M0

Summary: We did not examine this postal franchise at the time of our 1994 study. The survey conducted in 1999 showed that it offers very good service in English, but does not greet members of the public in both official languages.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages	✔		
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community			✔
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting			
Two-language service			

This is a postal franchise located in a shopping centre. It does not offer service by telephone. The Sainte-Foy Chamber of Commerce operates this franchise. At the time of our visit, the greeting was in French only. Very good service in English was available immediately.

The four employees are bilingual. They were made aware of their linguistic obligations when the Corporation asked the franchise to provide service in both official languages, even though there was no language clause in the original contract.

RECOMMENDATION

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Canada Post Corporation:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French.

Corporation's response

Each manager has been reminded of his obligations under our official languages policy. We also expect to conduct a more rigorous follow-up over the next six months to ensure that employees greet clients and provide service, in person and on the telephone, in both official languages. Spot checks will subsequently be made.

Commissioner's comments

The Commissioner notices that the Corporation must include a linguistic clause during the renewal of the postal franchise contract.

Canada Post Corporation

(2494070)

3803 du Roi-Georges Street
Chicoutimi-Jonquière, Quebec
G7X 1T0
(418) 547-8622

Summary: At the time of our 1994 study, this office had provided satisfactory service in English. The 1999 follow-up showed that it has maintained the same quality of service in English. The greeting in both official languages is still deficient.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community		✔	
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting			✔
Two-language service	✔		

This office was surveyed by telephone. Thus, there are no data on the visual aspect of the premises nor on service in person.

During the telephone survey, the greeting was in French only each time. The service provided in English was satisfactory on the first call and very good in the second case.

The Corporation's representative indicated that the office has two employees, both of them bilingual. They were made aware of their linguistic obligations upon their hiring in 1998. He explained the absence of active offer of service by the low level of demand for service in English. The office has no contact with the English-speaking community it serves.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Canada Post Corporation:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French;

2. establish, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, contact with the English-speaking community served by the office to become more familiar with its needs and inform it of the services provided by the office.

Corporation's response

Each manager has been reminded of his obligations under our official languages policy. We also expect to conduct a more rigorous follow-up over the next six months to ensure that employees greet clients and provide service, in person and on the telephone, in both official languages. Spot checks will subsequently be made.

Because of our vast points of sale network, it is generally the regional official languages co-ordinator's responsibility, in co-operation with the retail sales representative, to maintain contact with the official language minority community on behalf of the operators.

Canada Post Corporation

(173606)

Uniprix
610 King Street East
Sherbrooke, Quebec
J1G 1B0

Summary: We did not examine this office in our 1994 study. The survey conducted in 1999 showed that it offers very good service in English, but does not greet members of the public in both official languages.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages	✔		
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community			✔
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting			
Two-language service			

Since this is a postal franchise operating inside a pharmacy, it does not offer service by telephone.

When the franchise was visited, the greeting was in French only. However, very good service in English was provided as soon as the auditor spoke. According to the employee to whom he spoke, three employees serve the public in rotation and all are bilingual. The owner has informed them of the office's linguistic obligations.

RECOMMENDATION

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Canada Post Corporation:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French.

Corporation's response

Each manager has been reminded of his obligations under our official languages policy. We also expect to conduct a more rigorous follow-up over the next six months to ensure that employees greet clients and provide service, in person and on the telephone, in both official languages. Spot checks will subsequently be made.

Canada Post Corporation

(2437065)

1285 Notre-Dame Street
Trois-Rivières, Quebec
G9A 4X0
(819) 691-4215

Summary: At the time of our 1994 study, this office had provided very good service in English. It has maintained the quality of service provided in English but does not, however, greet members of the public in both official languages.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages	✔		
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community			✔
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting			✔
Two-language service	✔		

The two telephone calls placed to the office showed that the greeting was in French only, but that service is available in English.

The greeting in person was in French only. The service in English, however, was satisfactory. The staff are aware of the office's linguistic obligations. There are two bilingual employees out of six. The office manager assures us that one of the two bilingual officers is always on duty to be able to meet demand in both official languages at all times. The responsibility for maintaining contacts with the English-speaking community lies not with the local office but with the retail sales officer.

RECOMMENDATION

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Canada Post Corporation:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet the public use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French.

Corporation's response

Each manager has been reminded of his obligations under our official languages policy. We also expect to conduct a more rigorous follow-up over the next six months to ensure that employees greet clients and provide service, in person and on the telephone, in both official languages. Spot checks will subsequently be made.

Canada Post Corporation

(181536)

98 de la Reine Street
Suite 1
Gaspé, Quebec
G4X 1A0
(418) 368-3666

Summary: This office was not examined in 1994. The survey conducted in 1999 showed that it offers very good service in English but does not greet clients who visit it in both official languages.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages	✔		
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations		✔	
Contacts with English-speaking community		✔	
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

When he visited the office, the auditor was greeted in French only. The office has six employees, three of whom are bilingual. According to the manager, it is possible for clients not to be greeted in both official languages because some postal employees believe they do not have to provide service in both languages in the absence of the bilingualism bonus.

The office does not maintain regular contacts with representatives of the English-speaking community. According to the office manager, the English-speaking clients are all known and are greeted and served in their language.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Canada Post Corporation:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French;

2. inform, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, the employees of this office of their linguistic obligations with regard to service to the public in both official languages.

Corporation's response

Each manager has been reminded of his obligations under our official languages policy. We also expect to conduct a more rigorous follow-up over the next six months to ensure that employees greet clients and provide service, in person and on the telephone, in both official languages. Spot checks will subsequently be made.

Canada Post Corporation

(2405040)

169 Route 132
New Carlisle, Quebec
G0C 1Z0
(418) 752-3856

Summary: This office had offered very good service in English at the time of our 1994 study. The follow-up conducted in 1999 shows that it has maintained the same quality of service.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages	✔		
Two-language greeting in person	✔		
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community	✔		
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

The office has two employees, both of them bilingual. They are aware of their linguistic obligations.

This office meets its linguistic obligations very well.

Canada Mortgage and Housing Corporation

Sherbrooke Office
(12372)

2355 King Street West
Suite 201
Sherbrooke, Quebec
J1J 2G6
(819) 564-4220

Summary: At the time of our 1994 study, this office had offered very good service in English. The 1999 follow-up showed that the situation has deteriorated somewhat and that several deficiencies must be corrected to improve the quality of service provided in English.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted		✔	
Forms available in both official languages	✔		
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations		✔	
Contacts with English-speaking community			✔
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting			✔
Two-language service	✔		

The telephone survey showed that the greeting was in French only. The service subsequently provided in English was very good.

When visiting the office, the auditor noted that the TBS pictogram was not posted to indicate to the public that service is available in both official languages. The greeting was in French only. The subsequent service in English was very good. Three out of eight positions are designated to provide service in both official languages. One of the bilingual positions requires only the basic level in English, which is insufficient to serve the public adequately. The incumbent of this position has not yet been tested. The other two incumbents of bilingual positions meet or exceed the language requirements. The office can also count on additional capability to serve the public in English because several employees are bilingual even though their positions do not require this competency.

Since the reorganization of the regional offices, there is no longer a manager on site. All the employees now report to different managers, depending on their respective speciality, at the Head Office in Montreal.

The reception employee to whom the auditor spoke was not aware of her linguistic obligations, since no one had informed her of them. Yet she has worked at this location for over two years.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Canada Mortgage and Housing Corporation:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is easily visible to the public to clearly indicate that the office provides service in both official languages;

2. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet the public use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French;

3. review, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, the linguistic profile of bilingual positions to ensure they are adequate to offer quality service in both official languages;

4. ensure, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, that employees in bilingual positions have valid language test results to offer quality service in both official languages;

5. inform, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, the employees of this office of their linguistic obligations with regard to service to the public in both official languages.

Corporation's response

The TBS pictogram has been installed in view of the public.

CMHC employees have just moved into the offices of Canada Economic Development. Call to the CMHC for service in English will automatically be transferred to Montreal. With regard to active offer of service, we are now reviewing the greeting procedure for the entire Corporation. We expect to inform all employees who are in contact with the public of it shortly.

As part of the review of official languages policy, the Corporation is reviewing the language profiles of all employees who fill bilingual positions to ensure that the levels of proficiency required are adequate to provide quality service in both official languages.

The CMHC is currently testing all employees whose test results are no longer valid. It plans to take the measures required to ensure that employees who must provide service to the public in both official languages are able to meet this objective in the near future.

Finally, all employees of the branch have been reminded of their obligations regarding service to the public.

Commissioner's comments

The Commissioner is aware of the constraints under which the Corporation operates, but she is nonetheless concerned about the problems noted with regard to the delivery of service in both official languages. She would like to be informed, as soon as possible and no later than three months after publication of this report, of the concrete results of the review presently being conducted by the Corporation of its methods of providing service in both official languages.

Canada Mortgage and Housing Corporation

Chicoutimi Branch Office
(12360)

National Bank Building
1180 Talbot Boulevard
P.O. Box 34
Chicoutimi, Quebec
G7H 5B5
(418) 698-5511

Summary: We did not examine the service to the public provided by this office in our 1994 study. The survey conducted in 1999 showed that it offers service of poor quality in English. The office's capability to provide service in English must be improved.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations		✔	
Contacts with English-speaking community			✔
Adequate two-language capability of office		✔	

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting			✔
Two-language service		✔	

This office was surveyed by telephone. Thus, there are no data on the visual aspect of the premises nor on service in person.

During the telephone survey, the greeting was in French only on two occasions. On the first call, the service in English was satisfactory. In the second case, the receptionist did not understand the auditor's question. She asked him to speak French. Since he continued in English, she transferred the call to the Montreal office without even telling him. The service provided in English was not comparable to that provided in French.

In pursuing the audit of service provided by the office, the auditor noted that, since the reorganization of the regional offices, there is no longer a manager on site. All the employees now report to different managers, depending on their respective specialty, at the Head Office in Montreal.

The Chicoutimi office has only one bilingual employee out of six. When he is absent, the office has no capability to serve the public in both official languages. Calls in English are then directed to the Montreal office or the client's contact information is taken down so that the call can be returned within 24 hours. The office's two-language capability is clearly inadequate.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Canada Mortgage and Housing Corporation:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French;

2. review, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, the two-language capability of the office to ensure that there are enough bilingual employees to provide service to the public in both official languages at all times;

3. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees of the office are informed of their linguistic obligations, including the procedures to direct to their bilingual colleagues, members of the public who wish to be served in English.

Corporation's response

Employees of this branch who are in contact with the public have been informed that they must use a greeting in both official languages at all times. This office has one bilingual employee capable of meeting the needs of English-speaking clients. Calls from English-speaking clients are forwarded to the Montreal regional office when that employee is not available.

Employees have been informed of their linguistic obligations and know the procedures to follow to ensure that members of the public can be served in the official language of their choice.

Commissioner's comments

The Commissioner is aware of the constraints under which the Corporation operates, but she is nonetheless concerned about the problems noted with regard to the delivery of service in both official languages. She would like to be informed, as soon as possible and no later than three months after publication of this report, of the concrete results of the review presently being conducted by the Corporation of its methods of providing service in both official languages.

The Commissioner reiterates that the office's two-language capability is clearly inadequate.

Canada Mortgage and Housing Corporation

Quebec Branch Office
(12369)

Belle Cour Tower
2600 Laurier Boulevard
Suite 2800
8th Floor
P.O. Box 70
Sainte-Foy, Quebec
G1V 4C8
(418) 649-8080

Summary: At the time of our 1994 study, this office had offered satisfactory service in English. The 1999 follow-up showed that the quality of service in English has been maintained, but that the greeting in both official languages was still deficient, both for service on the telephone and in person.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages	✔		
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community	✔		
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting			✔
Two-language service	✔		

The greeting on the two telephone calls was in French only. The service provided in English was very good on one call and satisfactory on the second. The greeting in person was in French only, but the service provided in English was very good.

The office has 17 positions designated bilingual out of 47 employees. Two employees do not yet meet the language requirements of their positions, while two other incumbents of bilingual positions have not yet been tested. However, four employees filling positions designated "French essential" are bilingual. Since the reorganization of the regional offices there is no longer a manager on site. All the employees now report to different managers, at the Head Office in Montreal.

The officer with whom the auditor met is responsible for contacts with English-speaking clients. According to him, the office staff are aware of their linguistic obligations.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Canada Mortgage and Housing Corporation:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet the public use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French;

2. ensure, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, that employees in bilingual positions have valid language test results to offer quality service in both official languages;

3. inform, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, the employees of this office of their obligations with regard to service to the public in both official languages.

Corporation's response

Calls in English are forwarded to one of the 17 bilingual employees at the point of service (at least one employee per activity sector is identified as bilingual) The receptionist has a list of these employees.

All employees whose test results have expired will be tested shortly.

Employees have been informed of their linguistic obligations.

Commissioner's comments

The Commissioner is aware of the constraints under which the Corporation operates, but she is nonetheless concerned about the problems noted with regard to the delivery of service in both official languages. She would like to be informed, as soon as possible and no later than three months after publication of this report, of the concrete results of the review presently being conducted by the Corporation of its methods of providing service in both official languages.

Farm Credit Corporation Canada

District Office
(12746)

4300 Bourque Boulevard
Suite 203
Rock-Forest, Quebec
J1N 2A6
(819) 564-5512

Summary: At the time of our 1994 study, this office had offered very good service in English. The 1999 follow-up showed that it still provides the same quality of service in English, but does not greet members of the public who come to the office in both official languages.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages	✔		
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with English-speaking community	✔		
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

When the office was visited the greeting was in French only. The service in English was very good.

The office has six employees, three of whom are bilingual. Two of them have the superior level of linguistic proficiency. According to the manager, the staff are aware of the office's linguistic obligations. The office participates in meetings of English-speaking associations.

When informed of our observations, the manager agreed to issue a reminder to the receptionist, hired on a temporary basis, to greet members of the public in both official languages.

RECOMMENDATION

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Farm Credit Corporation Canada:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting at all times to encourage members of the public to communicate with them in English or French.

Public Works and Government Services Canada

District Office
(3115)

Champlain Harbour Station
901 Cap-Diamant Street
Quebec, Quebec
G1K 4K1
Outside of Montreal: 1-800-884-5994

Summary: At the time of our 1994 study, the service in English provided at this toll-free telephone number was very good. The 1999 follow-up showed that the situation is unchanged. However, the Quebec office is no longer responsible for it.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations			✔
Contacts with English-speaking community			✔
Adequate two-language capability of office			✔

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

This is a service provided by a toll-free telephone number for the entire Quebec Region. The calls made to this number showed that the greeting is in both official languages and that the service in English is very good.

The manager we reached told us that, following a reorganization, the Montreal office is now responsible for this service.

RECOMMENDATION

The Commissioner of official Languages therefore recommends that Public Works and Government Services Canada:

1. immediately inform the TBS of the new information to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages.

Department's response

We have been made aware of disparities between toll-free service offered in French at Communications-Québec and the service offered in English. As part of our desire to centralize our services and in order to offer equal access and consistent messaging to all Canadians in both languages, Public Works and Government Services Canada served notice that the agreement with the provincial government of Quebec for toll-free delivery of Government of Canada information would end on September 30, 1999.

We are, until March 31, 2000, in a six month transition period during which many residents of Quebec may still call Communications-Québec for information on the Government of Canada. During this time Communication Québec will refer the callers to 1 800 O-Canada.

Residents of Quebec now have direct access to the Government of Canada through 1 800 O-Canada, where they are given service in the official language of their choice. The Information Officers at 1 800 O-Canada are held to the same high bilingual service standards as the former Reference Canada program. The greetings are always bilingual as are all recorded messages. Information Officers are monitored on a regular basis to ensure that strict quality standards and compliance with the OLA are maintained.

Public Works and Government Services Canada

(2616)

Reference Canada - Communication-Quebec
Sherbrooke, Quebec
1-800-363-1363

Summary: At the time of our 1994 study, the service provided in both official languages at this number was very good. The 1999 follow-up showed that the service is good, but that the greeting is not in both official languages. It also seems that the information provided in English is not as complete as that provided in French.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations			✔
Contacts with English-speaking community			✔
Adequate two-language capability of office			✔

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting			✔
Two-language service	✔		

This is a toll-free telephone service where members of the public can obtain information about government services.

Communication-Quebec greets members of the public in French only by means of an automated system. As soon as the service desired is chosen, everything is available in both official languages. In pursuing the audit of service, our auditor noticed that sometimes more information

was given in French than in English. The service offered in English therefore does not seem exactly comparable to that provided in French.

In consulting the local telephone directory, the auditor noted that there is also another toll-free number for obtaining general information about federal services: 1-800-884-5994, under the heading "Government of Canada."

RECOMMENDATIONS

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Public Works and Government Services Canada:

1. ensure, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, that the information offered in English by Communication-Quebec about federal services is as complete and exhaustive as that provided in French and, if it is not, take this into account when the service agreement between the two organizations is renewed;

2. to inform her, as soon as possible, of the results of this study on the quality of service offered in both official languages by Communication-Quebec.

Department's response

We have been made aware of disparities between toll-free service offered in French at Communications-Québec and the service offered in English. As part of our desire to centralize our services and in order to offer equal access and consistent messaging to all Canadians in both languages, Public Works and Government Services Canada served notice that the agreement with the provincial government of Quebec for toll-free delivery of Government of Canada information would end on September 30, 1999.

We are, until March 31, 2000, in a six month transition period during which many residents of Quebec may still call Communications-Québec for information on the Government of Canada. During this time Communication Québec will refer the callers to 1 800 O-Canada.

Residents of Quebec now have direct access to the Government of Canada through 1 800 O-Canada, where they are given service in the official language of their choice. The Information Officers at 1 800 O-Canada are held to the same high bilingual service standards as the former Reference Canada program. The greetings are always bilingual as are all recorded messages. Information Officers are monitored on a regular basis to ensure that strict quality standards and compliance with the OLA are maintained.

1994 Recommendations

In the report entitled "A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in Both English and French," the Commissioner recommended that:

- Federal offices designated to provide services in both official languages review the language of signs posted inside their premises to ensure that all signs are in both official languages.
- Designated offices post signs, preferably the standard TBS pictogram, indicating that service is available in English and French.
- Federal institutions review the number and the deployment of bilingual staff in offices which are designated to provide services in both official languages to ensure that they have adequate human resources to provide good quality service.
- Institutions and central agencies develop and adopt effective means of informing members of the public that they have a choice of language when communicating with or receiving services from federal institutions.
- Institutions which designate toll-free telephone numbers to provide service to the public in both languages ensure that an adequate number of bilingual staff are on hand at all times to guarantee service in both official languages.
- Federal institutions review the deployment of their bilingual staff, particularly those working in offices which are not required by the regulations to provide services in both official languages.
- Where appropriate, federal institutions establish in offices which have no official languages obligations an effective system to refer clients who require services in the other official language to designated offices.
- The TBS establish a process to periodically review and update the list of designated points of service to ensure that all information is current.
- The TBS ensure that the public is informed of the location of designated offices.
- Institutions ensure that all managers of designated offices and front-line staff are informed of their responsibilities.

Appendix B

Glossary

- **significant demand**

  After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TBS published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "significant demand" and establish the rules for its application.

  The general rules relating to **significant demand** are based on the demographic data from census units: the size of the linguistic minority (above a certain threshold) served by an office or a point of service, the characteristics of that population and the proportion of the region's population that it represents.

- **weighting**

  When a probability sample survey is used (as was the case for the 1994 study), each unit chosen represents a certain number of other units within the population; in order to express this representation, each unit of the sample is weighted. For example, if we choose five points of service at random out of a total population of 30 points of service, each of the five units chosen thus receives a weight of six, and we assume that it represents six points in the population.

  For the purposes of this follow-up to the study on the points of service, all the offices chosen have the same weight: a weight of one. Consequently, the results of the survey represent all the audited points of service and not all the designated two-language points of service in the Quebec.

- **key services**

  The Regulations established that certain federal institutions provide services deemed essential to the minority population. In census metropolitan areas where the English or French linguistic minority population has fewer than 5,000 persons and in census subdivisions where the minority population is at least 500 persons and represents less than 5% of the population of the subdivision, these institutions must offer services in both official languages if they are the only office of the federal institution within the region or subdivision to offer any of the following services:

  - services related to income security programs
  - services of a post office
  - services of an employment centre (now called a human resources centre)
  - services of an office of the Department of Revenue Canada (Taxation)

- services of an office of the Department of the Secretary of State of Canada (now called Canadian Heritage)
- services of an office of the Public Service Commission

- **nature of the office**

After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TBS published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "nature of the office" and establish the rules for its application.

The rules on the nature of the office relate to the services that affect public health or safety or that, as a result of the office's location or mandate, require services in both languages. These include offices of federal institutions located in national parks and national historic parks (including one post office in each park).

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES
OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

RAPPORT

Étude spéciale

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS AU QUÉBEC

MARS 2000

Commissariat aux langues officielles
344, rue Slater, Ottawa, Canada K1A 0T8

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS AU QUÉBEC

Commissariat aux langues officielles
http://ocol-clo.gc.ca

N° de catalogue SF31-43/2000

ISBN 0-662-64911-7

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

A) INTRODUCTION ..... - A1 -
1. Le contexte ..... - A1 -
2. Les objectifs ..... - A3 -
3. La portée, la méthodologie et les limites ..... - A3 -

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES ..... - B1 -
1. Le point de vue des représentants de la communauté d'expression anglaise . - B1 -
2. L'affichage et la documentation ..... - B2 -
3. L'offre active ..... - B2 -
   a) La signalisation ..... - B3 -
   b) L'accueil au téléphone et en personne ..... - B4 -
4. Le service ..... - B6 -
   a) Disponibilité du service en anglais au téléphone ..... - B6 -
   b) Disponibilité du service en anglais en personne ..... - B7 -
   c) Qualité du service en anglais et courtoisie ..... - B7 -
   d) Comparabilité ..... - B8 -
5. La capacité bilingue des bureaux ..... - B9 -
6. L'information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles ..... - B10 -
7. La diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues ..... - B11 -
8 Les recommandations de la CLO ..... - B13 -
9. La conclusion ..... - B13 -

C) EXAMEN DES BUREAUX ..... - C1 -
Citoyenneté et Immigration ..... - C2 -
Développement des ressources humaines Canada ..... - C4 -
Développement économique Canada pour les régions du Québec ..... - C17 -
Gendarmerie royale du Canada ..... -C21 -
Pêches et Océans Canada ..... - C25 -
Revenu Canada ..... - C31 -
Santé Canada ..... - C37 -
Société canadienne des postes ..... - C39 -
Société canadienne d'hypothèques et de logement ..... - C51 -
Société du crédit agricole Canada ..... - C59 -
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ..... - C61 -

ANNEXE A - Recommandations de 1994
ANNEXE B - Glossaire

SOMMAIRE

Le présent rapport donne suite à l'étude que nous avions entreprise en 1994 pour déterminer dans quelle mesure les bureaux fédéraux désignés bilingues offraient des services de bonne qualité en français et en anglais. Ce rapport traite de la situation au Québec. Il vise à déterminer si les recommandations faites en 1994 ont porté fruit et à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet du suivi.

Il est relativement facile d'obtenir de façon constante des services de qualité en anglais, au téléphone et en personne dans les bureaux désignés au Québec. La capacité bilingue globale des bureaux désignés a connu une légère diminution mais la plupart des bureaux continuent de fournir des services de qualité dans les deux langues officielles.

Compte tenu des recommandations faites en 1994 et des plans d'action préparés par les institutions fédérales pour y donner suite, les résultats obtenus pour corriger les lacunes concernant l'offre active sont toutefois insatisfaisants. La proportion des bureaux affichant le symbole des services dans les deux langues s'est améliorée mais de façon insuffisante, passant de 68 à 82 p. 100. Par ailleurs, à peine trois des 17 bureaux où nous nous sommes présentés offraient un accueil dans les deux langues officielles. Quant à l'accueil dans les deux langues au téléphone, il se faisait de façon constante dans seulement 59 p. 100 des cas; dans 30 p. 100 des cas, il se faisait en français seulement.

Les gestionnaires et le personnel sont généralement au courant des obligations linguistiques de leur bureau. Malheureusement, les directives ne sont pas toujours suivies notamment en ce qui concerne l'accueil dans les deux langues officielles tant pour le service au téléphone que pour le service en personne. Par ailleurs, un certain nombre de bureaux fédéraux pourraient sans doute améliorer sensiblement leur prestation de service en anglais en établissant de meilleures communications avec les membres de la communauté d'expression anglaise.

A) INTRODUCTION

1. Le contexte

La nouvelle *Loi sur les langues officielles* (LLO) est entrée en vigueur le 15 septembre 1988. Aux termes de la Loi, il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leur administration centrale et en recevoir les services en français ou en anglais. Cette obligation vaut également pour leurs bureaux situés dans la région de la capitale nationale (RCN) ou dans un endroit où la demande est importante ou lorsque la vocation du bureau le justifie.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a publié le Règlement sur les langues officielles - Communications avec le public et prestation de services (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit les expressions « demande importante* » et « vocation du bureau* » et établit les règles générales et spécifiques régissant leur application. Les institutions fédérales sont tenues de désigner les bureaux qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles, en se fondant sur le Règlement. Le SCT a coordonné le processus et a compilé la liste des points de service désignés. La LLO et le Règlement visent essentiellement à assurer la prestation de services dans l'une et l'autre des langues officielles lorsqu'un besoin existe et à permettre au public de choisir la langue de service qu'il préfère.

En 1994, le Commissaire aux langues officielles (CLO) a entrepris une étude visant à déterminer dans quelle mesure les institutions fédérales se conformaient aux dispositions de la LLO et du Règlement. Dans son rapport (Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais) rendu public le 15 mars 1995, le CLO a constaté que le service était disponible dans les deux langues officielles dans 79 p. 100 des bureaux désignés (98,8 p. 100 au Québec et 72 p. 100 en moyenne dans les autres provinces et territoires), la situation variant d'une province à l'autre. Le CLO a également fait dix recommandations

---

*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

visant à améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés. L'annexe A reproduit ces recommandations. Notons que dès le 17 mars 1995, le SCT demandait aux institutions fédérales d'analyser la capacité linguistique de chacun de leurs bureaux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Les institutions devaient également préparer un plan d'action pour les bureaux dont le rendement était insatisfaisant et faire rapport de leur mise en oeuvre au SCT. Cet exercice a été complété en mars 1996.

La présente enquête donne suite à l'engagement de la CLO d'assurer le suivi de la mise en oeuvre des mesures correctives recommandées. Amorcé à l'automne 1996, ce suivi est fait région par région et s'étale sur une période de trois ans. Un rapport distinct est préparé pour chaque province ou territoire de même que pour la RCN. Cette façon de faire vise à cerner les problèmes vécus par chaque communauté linguistique, à informer les institutions fédérales de la situation concernant la prestation de leurs services en français et en anglais et à trouver des solutions adaptées aux besoins locaux et régionaux. Chaque rapport permettra aux institutions fédérales concernées d'apporter des correctifs immédiats aux situations qui accusent des lacunes en matière de service au public. Le présent rapport porte sur le Québec.

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1999, au moment de notre suivi, 885 bureaux fédéraux sur 2 503 étaient désignés pour fournir des services bilingues au Québec. Il est impératif qu'à ces endroits, les clients puissent réellement recevoir tous les services dans la langue officielle de leur choix.

Compte tenu des recommandations que le CLO a faites en 1994 et des plans d'action que les institutions fédérales ont élaborés à la demande du SCT, nous nous attendions à ce que tous les bureaux désignés bilingues aient pris des mesures pour assurer la prestation de services dans les deux langues officielles au Québec. Nous nous attendions cependant à rencontrer à l'occasion des erreurs de parcours, les plaintes que nous continuons de recevoir démontrant que la qualité des services n'est pas constante.

2. Les objectifs

Suite aux recommandations du CLO, les organismes fédéraux se sont engagés à prendre les mesures requises afin d'assurer la prestation des services dans les deux langues officielles dans leurs bureaux désignés. La LLO et le Règlement l'exigent d'ailleurs de façon formelle.

L'objectif du suivi est de déterminer s'il y a eu amélioration depuis 1994 et d'évaluer dans quelle mesure des services de bonne qualité sont offerts et disponibles dans les deux langues officielles dans ces bureaux. Le suivi vise également à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet de l'enquête. À cette fin, des recommandations particulières sont formulées pour chacun des bureaux présentant des déficiences.

3. La portée, la méthodologie et les limites

En choisissant les institutions qui devaient faire partie du suivi, nous avons accordé une attention particulière à celles qui, selon le Règlement, offrent des services clés* : la Commission de la fonction publique (CFP), la Société canadienne des postes (SCP), Revenu Canada (services de l'impôt), Développement des ressources humaines Canada (DRHC) (Sécurité du revenu et centres des ressources humaines), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et Patrimoine canadien. Les autres institutions que nous avons choisies offrent des

---

*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

services au public de nature générale et/ou sont d'une importance particulière pour la population d'expression anglaise du Québec. L'étude de 1994 indiquait de très bons résultats pour les bureaux fédéraux de la région montréalaise. Notre connaissance de cette région : plaintes, rencontres avec des représentants de la communauté d'expression anglaise, etc, nous indiquait que la situation était la même en 1999. Cependant, nous étions moins sûrs de l'état des services à l'extérieur de la région de Montréal. C'est pourquoi tous les bureaux vérifiés sont à l'extérieur de celle-ci.

En évaluant la disponibilité du service, nos enquêteurs ont privilégié l'approche du client, c'est-à-dire qu'ils ont agi de la même façon que les citoyens d'expression anglaise du Québec pour obtenir le service dans leur langue. Ainsi, ils formulaient leurs demandes de service en anglais et, si les préposés leur répondaient en français sans essayer de les diriger vers un employé bilingue, ils notaient que le service n'était pas disponible en anglais. Ils n'ont généralement pas insisté pour que l'organisme trouve quelqu'un qui soit en mesure de les servir en anglais.

Dans un premier temps, ils ont vérifié si l'accueil téléphonique se faisait dans les deux langues officielles et si le service était effectivement disponible en anglais aux numéros de téléphone annoncés à cette fin dans les pages réservées au gouvernement du Canada dans les annuaires téléphoniques locaux. Ils ont également comparé les numéros des annuaires téléphoniques à ceux qui sont inscrits à la liste du SCT afin d'identifier toute divergence.

Ils ont généralement fait au moins deux appels téléphoniques à chacun des bureaux. Ils ont ensuite noté si l'accueil s'était fait dans les deux langues et si le service était fourni en anglais de façon constante, occasionnelle ou pas du tout. Lorsqu'ils ont été accueillis dans les deux langues et qu'ils ont obtenu le service en anglais à chaque appel, nos enquêteurs ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en anglais étaient constants. Lorsque l'accueil était tantôt bilingue tantôt dans une seule langue ou lorsque le service n'était pas disponible en anglais lors de chaque appel, ils ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en anglais étaient disponibles de façon occasionnelle. Lorsque, à chaque appel, l'accueil se faisait dans une

seule langue et le service n'était disponible qu'en français, ils ont indiqué qu'il n'y avait aucun accueil bilingue et aucun service en anglais.

En règle générale, les enquêteurs ont visité chaque bureau qui offrait des services en personne afin d'y évaluer l'affichage, la documentation, l'accueil et la disponibilité du service en anglais. Ils ont rencontré le/la gestionnaire du bureau pour l'informer du résultat de leurs vérifications. Lorsque leur constat signalait des faiblesses, ils ont fait part au gestionnaire des recommandations qui figureraient dans le rapport de la CLO.

Ils ont aussi indiqué aux gestionnaires que toute correction apportée avant la publication du rapport d'enquête y serait mentionnée. Les résultats des vérifications ont également été acheminés au sous-chef de chaque institution fédérale afin d'obtenir ses commentaires. Nous publions les réponses des institutions dans la partie C du rapport, immédiatement à la suite des recommandations faites à chaque organisme.

En ce qui a trait aux limites, notons que lors de l'étude de 1994 les données statistiques étaient pondérées* et que les résultats pour le Québec étaient valides dans une limite de 5 p. 100. Quant aux données du suivi, elles ne sont pas pondérées et elles ne visent qu'à décrire la situation dans les bureaux visités.

Les recommandations faites dans le cadre de ce rapport ne touchent que les bureaux que nous avons visités. Cependant, les institutions fédérales se doivent d'examiner la situation linguistique des autres bureaux ayant une obligation de servir le public dans les deux langues officielles et d'y mettre en oeuvre les recommandations qui seraient pertinentes à ces endroits. Par ailleurs, les membres du public peuvent nous signaler toute lacune rencontrée à un bureau désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles. Nous ferions alors enquête dans le cadre du processus normal du traitement des plaintes.

---

*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Lors de l'étude de 1994, nous avions vérifié 200 bureaux désignés au Québec. Dans le cadre du suivi, nous en avons évalué 30. L'exercice s'est déroulé au printemps de 1999.

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi au Québec. Ces résultats permettent de brosser un tableau de la situation dans ces bureaux, désignés pour servir le public dans les deux langues officielles, et d'effectuer la comparaison avec la situation rapportée lors de l'étude de 1994.

Au moment de notre étude en 1994, le Québec comptait 2 731 bureaux fédéraux, dont 940 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1999, lors de notre suivi, on dénombrait 2 503 bureaux, dont 885 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux d'environ 10 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette diminution est de l'ordre de 6 p. 100. Elle témoigne des transformations apportées à l'appareil fédéral au cours des dernières années.

1. Le point de vue des représentants de la communauté d'expression anglaise

Au cours du suivi, le Commissariat aux langues officielles a communiqué avec des représentants de la communauté d'expression anglaise du Québec pour identifier des éléments particuliers qui peuvent avoir un impact sur la prestation des services et pour mieux connaître les préoccupations de la communauté.

Le sujet qui a fait consensus est l'absence généralisée d'offre active de service, tant au téléphone qu'en personne. D'après les représentants de la communauté, l'absence d'offre active dissuade les clients d'expression anglaise du Québec d'exercer pleinement leurs droits linguistiques.

Comme le lecteur pourra le constater dans les pages qui suivent, les observations recueillies lors du présent suivi viennent corroborer dans l'ensemble les affirmations des représentants de la communauté d'expression anglaise du Québec

2. L'affichage et la documentation

On constate que la plupart des éléments matériels reliés à la prestation du service dans les deux langues officielles sont en place. Seuls quelques bureaux désignés éprouvent de la difficulté à gérer l'affichage à l'intérieur dans les deux langues officielles.

Nous avons fait des recommandations précises destinées aux bureaux qui ont présenté des lacunes.

Tableau 1

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles		
Élément	**Étude 1994**	**Suivi 1999**
Signalisation extérieure	98 %	100 %
Affichage intérieur	94 %	94 %
Documentation	98 %	100 %
Formulaires	99 %	100 %

3. L'offre active

En vertu de l'article 28 de la LLO, les institutions fédérales sont tenues d'offrir à leurs clients le choix de la langue officielle dans laquelle ces derniers désirent communiquer, en prenant les « mesures voulues ... pour informer le public, notamment par entrée en communication avec lui ou encore par signalisation, avis ou documentation sur les services ». Il ne revient donc pas aux membres du public de revendiquer ou de réclamer leur service dans leur langue.

Au contraire, le législateur a voulu que les institutions fédérales invitent le public à communiquer avec elles dans la langue officielle de son choix.

La perception qu'ont les membres du public de la disponibilité du service dans leur langue repose largement sur l'efficacité de mesures reliées à l'affichage et à l'accueil dans les deux langues au téléphone et en personne.

En 1994, nous avions évalué la qualité des mesures prises pour encourager les clients à choisir la langue dans laquelle ils veulent être servis. Cette évaluation reposait en partie sur la présence - ou l'absence - de l'affichage pertinent mais également sur le fait que les employés utilisaient ou non une formule d'accueil susceptible d'indiquer aux membres du public qu'ils pouvaient être servis dans l'une ou l'autre langue. Un troisième élément de l'évaluation était l'attitude manifestée par les préposés devant une demande de service dans la langue de la minorité linguistique locale. En 1994, les mesures visant à favoriser l'utilisation des services en anglais au Québec étaient satisfaisantes ou mieux dans 93 p. 100 des cas.

Au cours du suivi, nous nous en sommes tenus à des observations portant sur l'utilisation ou non d'une formule d'accueil bilingue au téléphone et en personne et sur la présence - ou l'absence - de panneaux indiquant aux clients qu'ils pouvaient être servis en français ou en anglais.

a) La signalisation

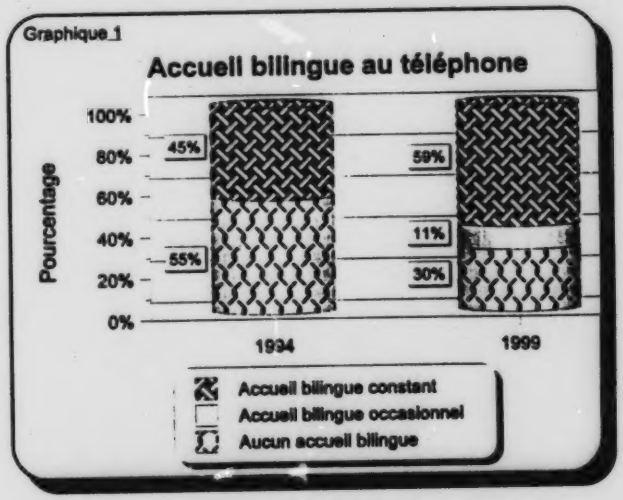
Un panneau d'affichage est souvent la seule indication donnée au public que le bureau est désigné pour fournir des services en français et en anglais. Un pictogramme ou une affiche constitue donc un élément essentiel. Les politiques en matière de langues officielles exigent, depuis 1988, que les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur utilisent le symbole officiel du SCT (voir ci-contre) et que celles dont il n'est pas l'employeur utilisent ce symbole ou un autre similaire.

En 1994, 68 p. 100 des bureaux désignés du Québec annonçaient au moyen d'un panneau (un pictogramme) que le service était disponible en français et en anglais. Lors du suivi, 82 p. 100 des bureaux visités affichaient le pictogramme du SCT ou un symbole équivalent. C'est une amélioration qu'il faut souligner. Cependant, nous comprenons difficilement comment trois des bureaux désignés visités n'affichent toujours pas un symbole approprié, plus de dix ans après que le SCT ait mis son pictogramme à leur disposition.

Tableau 2

Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles		
Panneau ou affiche	**Étude 1994**	**Suivi 1999**
Présent	68%	82%
Absent	32%	18%

b) L'accueil au téléphone et en personne



En 1994, les employés des institutions fédérales au Québec n'utilisaient une formule d'accueil dans les deux langues au téléphone que dans 45 p. 100 des cas. Lors de notre passage en 1999, nous avons noté une légère amélioration mais également une certaine inconstance dans la façon dont le personnel des bureaux désignés du Québec répondait aux appels téléphoniques.

En effet, les préposés employaient une formule d'accueil bilingue de façon constante au téléphone dans 59 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule bilingue de façon

occasionnelle dans 11 p. 100 des cas; ils n'utilisaient pas de formule d'accueil bilingue dans 30 p. 100 des cas. Nous avons fait des recommandations aux institutions dont les bureaux ont présenté des lacunes à ce chapitre.

L'offre active en personne fait encore défaut.

Quant à l'accueil bilingue en personne, il se faisait dans à peine 16 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre récent passage, seulement trois bureaux sur les 17 que nous avons visités (18 p. 100) ont accueilli notre enquêteur au moyen d'une salutation dans les deux langues. Les institutions fédérales doivent prendre des mesures concrètes pour corriger cette lacune qui perdure depuis trop longtemps.

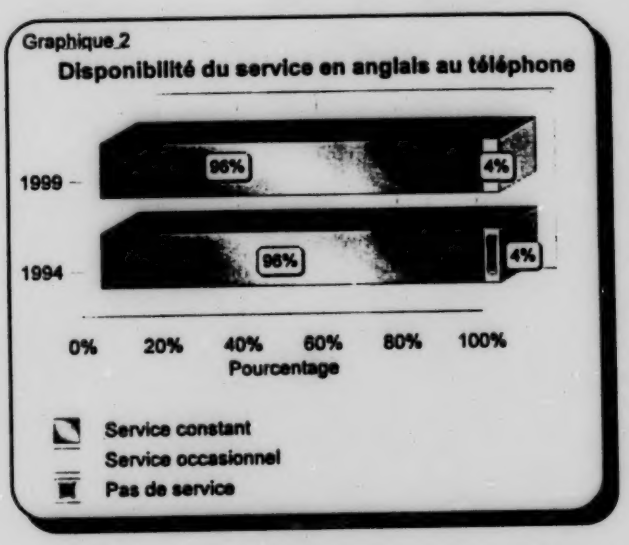
L'absence d'offre active de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader les clients d'expression anglaise du Québec d'exercer leurs droits linguistiques. D'après notre expérience, lorsque le public n'est pas encouragé clairement à choisir la langue de service, le niveau de la demande dans la langue minoritaire diminue de façon importante.

Notons également que les citoyens se sentent souvent dans une situation défavorable lorsqu'ils s'adressent aux fonctionnaires fédéraux, puisque ces derniers personnifient l'autorité, connaissent mieux que les citoyens les services dont ceux-ci ont besoin et en contrôlent l'accès. Il est encore plus important d'inviter et d'encourager les clients à choisir la langue de service lorsqu'il s'agit d'institutions investies d'autorité comme la GRC, les bureaux des Douanes ou ceux de Revenu Canada, ou de pouvoirs d'appui et de soutien financiers comme les bureaux de Développement économique du Canada pour les régions du Québec, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et la Société du Crédit agricole.

L'offre active est, en somme, un élément essentiel d'un bon service. L'emploi de panneaux et un accueil dans les deux langues pour annoncer que les services sont disponibles dans l'une et l'autre langues sont indispensables au bon service au même titre que la courtoisie la plus élémentaire.

4. Le service

a) Disponibilité du service en anglais au téléphone



Lors de l'étude de 1994, les préposés au téléphone des bureaux bilingues du Québec avaient fourni le service en anglais dans 96 p. 100 des cas. La situation s'est maintenue en 1999. Les préposés ont fourni le service en anglais de façon constante dans 96 p. 100 des cas; ils ont offert le service en anglais de façon occasionnelle dans 4 p. 100 des cas.

La forte capacité bilingue de la plupart des bureaux explique cette très bonne performance à cet égard. Nous avons fait des recommandations précises pour redresser la situation dans les bureaux qui ont présenté des lacunes à ce sujet.

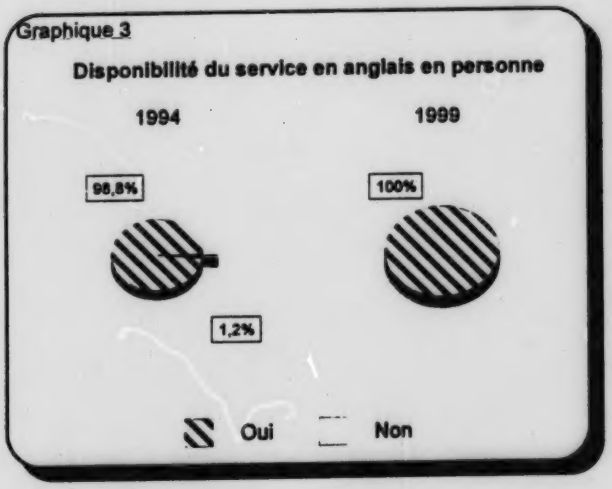
Par ailleurs, nous avons effectué des appels à quatre lignes téléphoniques sans frais. Dans chaque cas, nous avons obtenu un service de bonne qualité en anglais.

Comme nous l'avons déjà souligné, les préposés à l'accueil jouent un rôle déterminant dans la prestation de service au public. C'est à partir de la réception ou de l'accueil que les clients

forment leur perception de la disponibilité ou non du service dans leur langue. Lorsque les préposés à l'accueil sont incapables d'offrir eux-mêmes le service dans les deux langues, ils devraient faire appel le plus tôt possible à un collègue en mesure de servir les clients en anglais.

Nous notons également que les clients d'expression anglaise du Québec sont souvent dirigés en français vers un employé bilingue. Les institutions fédérales doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que les clients d'expression anglaise du Québec se sentent à l'aise pour communiquer en anglais à toutes les étapes de la chaîne de service.

b) Disponibilité du service en anglais en personne



Au moment de notre suivi en 1999, la prestation du service en personne était à peu de chose près au même niveau qu'en 1994. En effet, le service en anglais fut obtenu dans tous les bureaux visités, comparativement à 98,8 p. 100 lors de l'étude initiale. Il faut souligner cette performance.

c) Qualité du service en anglais et courtoisie

Lorsque le service a été fourni en anglais, les enquêteurs en ont classé la qualité selon trois catégories (« très bon », « satisfaisant » ou « pauvre ») en évaluant la capacité des employés à communiquer de façon compréhensible en anglais. En 1994, l'évaluation globale du service fourni en anglais (comprenant le service au téléphone et en personne) fut établie à satisfaisant ou mieux dans 98 p. 100 des points de service désignés au Québec.

Lors du suivi, la qualité linguistique du service fourni en anglais au téléphone a été évaluée comme satisfaisante ou mieux dans tous les cas. Quant à la qualité linguistique du service en anglais en personne, elle est jugée satisfaisante ou mieux dans tous les bureaux que nous avons visités. En somme, on peut dire que les bureaux qui sont en mesure d'offrir le service dans les deux langues officielles, fournissent généralement un service de bonne qualité en anglais comme ils le faisaient en 1994.

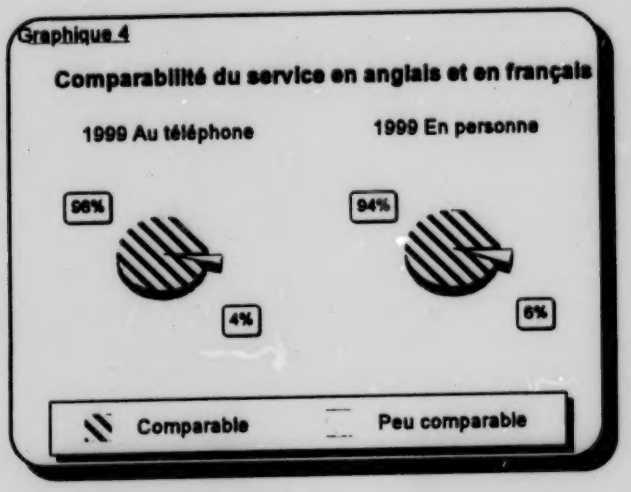
Au chapitre de la courtoisie, tous les bureaux visités et presque tous les bureaux (96 p. 100) avec lesquels nos enquêteurs ont communiqué par téléphone ont offert un service courtois.

d) Comparabilité

Le niveau de comparabilité entre le service fourni en anglais et celui offert en français a été jugé « très bon » lorsque le préposé a fourni immédiatement à notre enquêteur le service demandé en anglais. À titre d'autre exemple, un bureau a reçu la cote « satisfaisant » lorsque la préposée, après avoir demandé à notre enquêteur de parler plus lentement, a été en mesure de lui offrir un service adéquat en anglais.

Le service téléphonique fut qualifié de « pauvre » dans le cas qui suit, qui sert d'exemple. Le service a été livré en bout de piste après que la communication initiée en anglais par notre enquêteur ait été dirigée successivement à plusieurs interlocuteurs sans qu'on se donne la peine de le prévenir de la manoeuvre, chaque interlocuteur prenant la parole en français et dirigeant l'appel en anglais vers quelqu'un d'autre. Bien qu'en bout de ligne le service fut livré en anglais, nous considérons que cette façon de fournir le service en anglais est inadéquate.

Au cours du suivi, nos enquêteurs ont obtenu le service en anglais en personne dans tous les bureaux désignés qu'ils ont visités au Québec. Ils ont obtenu le service en anglais au téléphone de façon constante dans 96 p. 100 des cas et de façon occasionnelle dans 4 p. 100 des cas.



De façon générale, lorsqu'ils ont obtenu le service en anglais, nos enquêteurs ont estimé que ce service était comparable à celui offert en français dans une proportion de 96 p. 100 pour le service au téléphone et de 94 p. 100 pour le service en personne. Les bureaux des institutions fédérales au Québec offrent généralement des services en anglais qui sont de qualité comparables à ceux offerts en français. Ainsi, lorsqu'un service est offert 24 heures par jour en français, il doit également l'être en anglais. Quand un bureau offre le service en personne en français, il doit l'offrir de la même façon en anglais. Les profils de chaque bureau qui paraissent à la partie C du rapport illustrent en détail les différents motifs pour lesquels les enquêteurs ont estimé que les services étaient, ou non, comparables. Les institutions visées devront prendre les mesures nécessaires pour corriger les lacunes.

5. La capacité bilingue des bureaux

Les enquêteurs ont évalué la capacité bilingue d'un point de service en tenant compte des deux facteurs suivants : le fait qu'un bureau possède assez de personnel bilingue pour fournir en permanence un service de bonne qualité dans les deux langues et le fait que ces ressources sont affectées aux postes et aux quarts de travail de façon efficace.

En 1994, la capacité de fournir des services en français et en anglais a été jugée au moins satisfaisante dans 98 p. 100 des bureaux désignés au Québec. Le suivi indique que les bureaux fédéraux désignés de la province ont subi un léger recul dans leur capacité de fournir des services dans les deux langues officielles. Ainsi, deux bureaux visités (8 p. 100) avaient une capacité plutôt faible pour servir le public dans les deux langues. Dans un bureau qui ne compte qu'un seul employé bilingue pour assurer le service en anglais, la moindre absence de cet employé prive le bureau de son entière capacité d'offrir le service en anglais.

Dans les bureaux où la capacité bilingue présente des lacunes, le service en anglais peut être disponible au moyen de mesures administratives qui sont, la plupart du temps, boiteuses et inadéquates. Nous admettons que certains bureaux peuvent avoir besoin de prendre des dispositions administratives temporaires pour fournir des services en anglais. Ces mesures ne doivent cependant pas se perpétuer, car la clientèle d'expression anglaise ne jouit pas de services de qualité égale, malgré ce que stipule la LLO. Parmi les bureaux vérifiés en 1999 au Québec, un seul a eu recours à une mesure administrative pour assurer la prestation du service en anglais. Quelles que soient les dispositions prises pour fournir le service en anglais, l'absence d'une capacité bilingue adéquate fait en sorte que ce bureau ne s'acquitte pas de ses obligations linguistiques.

Les institutions fédérales dont la capacité bilingue laisse à désirer au Québec doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se doter des ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.

6. L'information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles

Nous avions déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés au Québec étaient relativement bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 87 et 96 p. 100. Nous avions alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre passage en 1999, nous avons surtout rencontré des gestionnaires. Nous avons déterminé que tous les

gestionnaires des bureaux désignés était bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques. Cette proportion était légèrement plus faible chez les employés, à 92 p. 100.

Nous notons toutefois, comme le démontrent les résultats de nos vérifications, que les employés ne mettent pas toujours en pratique les directives reçues. De plus, celles-ci ne sont pas toujours explicites, notamment en ce qui concerne la langue à utiliser pour diriger les clients d'expression anglaise vers un employé bilingue. Nous avons fait des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels un rappel auprès du personnel serait profitable.

En examinant attentivement le rendement de chaque bureau et les données touchant leurs obligations linguistiques, nous avons constaté que les gestionnaires des bureaux ayant un bon rendement avaient intégré la prestation de services bilingues de qualité à la gestion courante de leur bureau. En plus de diffuser les directives en provenance de leur administration centrale ou régionale, ils discutaient également de façon régulière avec le personnel des problèmes reliés à la prestation du service dans les deux langues, et ils en surveillaient l'application. De plus, dans la plupart des cas, ils avaient des contacts réguliers avec la communauté d'expression anglaise du Québec.

7. La diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues

L'étude de 1994 indiquait que les institutions fédérales avaient bien renseigné la communauté d'expression anglaise du Québec sur les services disponibles. Les mesures prises en ce sens étaient très bonnes ou satisfaisantes dans 84 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation s'est encore améliorée à ce chapitre.

En effet, nous avons constaté que 95 p. 100 des bureaux vérifiés en 1999 annonçaient leurs services dans les pages destinées au gouvernement fédéral dans les annuaires téléphoniques locaux. Toutefois, cette donnée peut être trompeuse. En effet, notre examen des annuaires téléphoniques révèle que la situation actuelle ne permet pas à un citoyen d'expression anglaise

de connaître aussi facilement qu'à un citoyen d'expression française les endroits où il peut obtenir son service en anglais. Au Québec, le public d'expression française n'a qu'à consulter les pages bleues des annuaires téléphoniques pour connaître les endroits où le service est disponible. Cela n'est pas le cas pour le public d'expression anglaise, puisque la parution de renseignements dans les pages bleues anglaises ne signifie pas nécessairement que le bureau est en mesure de fournir le service en anglais ou qu'il est désigné bilingue.

Le SCT compile un répertoire des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. En menant notre suivi, nous avons noté que certaines des données du répertoire du SCT au sujet des bureaux du Québec étaient erronées. En effet, dans six bureaux sur 30 (20 p. 100) on notait des anomalies. Certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordaient pas avec ceux se trouvant dans les pages bleues des annuaires téléphoniques. D'autres étaient désuets. D'autres n'étaient simplement pas inscrits ou bien le bureau avait déménagé sans que l'adresse n'ait été modifiée. Il faudra que les organismes fédéraux et le SCT assurent la fiabilité de ces renseignements.

En juin 1994, le SCT avait diffusé dans les médias de langue française à l'extérieur du Québec et dans ceux de langue anglaise au Québec la liste des bureaux fédéraux désignés pour servir le public dans les deux langues officielles. Aucune mise à jour n'a été faite en 1995 et en 1996. Le SCT publie maintenant sur Internet la liste des bureaux offrant des services dans les deux langues officielles. Les Canadiens, toutefois, n'ont pas tous accès à l'Internet, loin de là. Le CoLO a par conséquent décidé de participer à une entreprise conjointe avec le SCT afin de diffuser cette liste au grand public sous la forme d'un encart qui est paru dans des journaux de langue officielle minoritaire au printemps 1997.

D'autre part, nous avons noté au cours du suivi que bon nombre de bureaux désignés avaient établi des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression anglaise de la province. Nous avons également constaté que six bureaux désignés (20 p. 100) auraient avantage à établir des communications soutenues avec la communauté d'expression anglaise pour mieux connaître ses besoins et l'informer des services offerts. Par ailleurs, nous encourageons les représentants de la communauté à poursuivre les consultations

entreprises avec les gestionnaires des bureaux fédéraux pour les sensibiliser encore davantage aux besoins de leur communauté.

8. Les recommandations de la CLO

Lorsqu'un point de service désigné présente des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles, la CLO fait des recommandations à l'organisme fédéral concerné afin que des mesures correctives soient prises pour améliorer la prestation du service. Ces recommandations se retrouvent à la partie C du rapport.

La Loi et le Règlement exigent que les services en anglais jouissent du même statut que ceux en français dans les bureaux désignés. À titre d'exemple, précisons que si les services sont disponibles en français 24 heures sur 24 dans un bureau désigné, ils doivent aussi être disponibles en anglais 24 heures sur 24.

Il faut également noter que la prestation du service en anglais inclut toute communication visant à transférer le client à un préposé qui parle anglais. Ainsi, un préposé qui n'est pas en mesure de servir un client en anglais devrait utiliser une formule telle que « One moment, please » et demander à un collègue qui parle anglais de s'occuper de la requête du client.

Les recommandations de la CLO visent à atteindre un niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe au Québec. Rien de moins n'est acceptable dans les bureaux fédéraux expressément désignés pour fournir des services en français et en anglais.

9. La conclusion

La disponibilité des services en anglais tant au télépone qu'en personne dans les bureaux fédéraux au Québec demeurent excellente et il faut la peine de le souligner. Nous sommes cependant déçus des résultats obtenus pour l'ensemble du Québec concernant l'offre active de service qui constituait et demeure encore la difficulté principale de la prestation du service

dans les deux langues officielles au Québec. Nos constatations démontrent que malgré certains progrès, dans l'ensemble, les problèmes soulevés lors de l'étude de 1994 perdurent.

Nous insistons auprès du SCT et des institutions fédérales de prendre toutes les mesures nécessaires pour que tous les bureaux désignés bilingues au Québec offrent des services de qualité dans les deux langues officielles, incluant l'accueil dans les deux langues au téléphone et en personne.

C) EXAMEN DES BUREAUX

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 30 bureaux que nous avons vérifiés au Québec lors du suivi. Là où cela était pertinent, nous avons comparé la situation présente à celle qui prévalait lors de l'étude de 1994. Comme le lecteur pourra le constater, certains bureaux continuent d'offrir des services de qualité en français tandis que d'autres ont permis à leur rendement de fléchir par rapport à la situation notée en 1994.

Cette partie du rapport contient également des recommandations pertinentes visant à corriger les lacunes que nous avons notées. Les commentaires des institutions fédérales figurent immédiatement après les recommandations.

Citoyenneté et Immigration

Centre d'immigration du Canada (92293)

315, rue King Ouest
Bureau 212
Sherbrooke (Québec)
J1H 1R2
1-888-242-2100

Sommaire : Ce bureau n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il fournit un très bon service en anglais sans toutefois accueillir le public en personne dans les deux langues officielles.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles	✔		
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire	✔		
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Pour la vérification téléphonique, notre enquêteur a signalé le numéro sans frais tel qu'indiqué. L'accueil s'est fait dans les deux langues à chaque appel et le service en anglais était très bon. Les appels sont acheminés au bureau central, à Montréal. C'est un service de télémessage où le client indique sa langue de préférence en appuyant sur une touche. Une fois ce choix fait, le service est fourni dans cette langue. Au numéro du bureau qui n'est pas inscrit dans l'annuaire téléphonique, on accueille le public dans les deux langues officielles.

L'enquêteur a visité le bureau et noté ses observations qui paraissent au tableau précédent. Pour avoir accès au personnel de la citoyenneté il faut d'abord prendre rendez-vous. À la réception, il a été accueilli en français seulement et on lui a indiqué, en anglais, de communiquer par téléphone avec un agent. Notre enquêteur a communiqué avec le directeur. Le bureau compte cinq employés tous bilingues. En outre, il a des contacts réguliers avec les membres de la communauté d'expression anglaise pour les impliquer au niveau des cérémonies de la citoyenneté.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à Citoyenneté et Immigration :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps afin d'inviter ceux-ci à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de l'institution

Le gestionnaire responsable du service confirme qu'il a procédé à un rappel auprès de l'ensemble des employé(e)s concernant l'importance d'utiliser une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps afin que l'offre active de service soit respectée et ainsi inviter les clients à communiquer avec les employés en français ou en anglais.

De plus la directrice générale de la région fera un rappel à tous ses gestionnaires et un message sera transmis de nouveau à tout le personnel.

Développement des ressources humaines Canada

Centre de ressources humaines du Canada (12500)

2489, rue St-Dominique
Jonquière (Québec)
G7X 0A2
(418) 693-8883 (anglais)

Sommaire : Nous n'avions pas examiné ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il offre un très bon service en anglais au téléphone.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire		✔	
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

L'examen de ce bureau s'est fait au téléphone. Il n'y a donc pas de donnée sur l'aspect visuel des lieux ni sur le service en personne.

Les deux appels faits au numéro inscrit au répertoire du SCT indiquent que l'accueil se fait dans les deux langues officielles et que le service en anglais est très bon. C'est la ligne téléservice de l'infocentre de Montréal qui prend les appels téléphoniques lorsque toutes les lignes locales sont occupées.

Selon le gestionnaire, le centre compte trois employés, tous bilingues. On a rappelé aux employés leurs obligations linguistiques en 1998 à la suite d'un problème relié au service dans les deux langues officielles. Par ailleurs, le bureau ne maintient pas de contact avec la communauté d'expression anglaise.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines Canada :

1. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des contacts avec le communauté de langue anglaise pour mieux connaître ses besoins et faire connaître les services offerts par le bureau.

Réponse de l'institution

Des contacts avec la communauté anglophone ont été établis au cours de la période estivale pour connaître leurs besoins et mieux faire connaître nos services. Une rencontre officielle avec monsieur Ray Strakowsky, président d'Alliance Québec pour le Saguenay Lac St-Jean, est prévue dans un avenir prochain afin de définir les mécanismes de concertation qui nous permettront de continuer à leur offrir un service de qualité.

Développement des ressources humaines Canada

Centre de ressources humaines du Canada (12543)

Carrefour Baie des Chaleurs
120, boulevard Perron ouest
New Richmond (Québec)
G0C 2B0
(418) 392-5041

Sommaire : Ce bureau avait fourni un très bon service en anglais lors de notre étude en 1994. Le suivi de 1999 indique qu'il a maintenu la même qualité de service. On note toutefois que l'accueil en personne ne se fait pas dans les deux langues officielles.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles	✔		
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire	✔		
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Lors de la vérification téléphonique, l'enquêteur a constaté que le centre a changé de numéro de téléphone depuis plusieurs mois. En signalant le (418) 392-4431, l'accueil se fait dans les deux langues officielles.

Quant aux numéros de téléphone pour le service de l'Assurance, il sont les suivants :

1-800-808-6352 pour le service en français;
1-800-463-1757 pour le service en anglais.

L'accueil en personne s'est fait en français seulement lorsque l'enquêteur s'est présenté au bureau. Un très bon service en anglais a été fourni par la suite. Le centre compte cinq employés dont deux bilingues, la réceptionniste et un agent. On maintient des contacts réguliers avec les membres de la communauté d'expression anglaise.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone qui doivent être inscrits au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de l'institution

Tous les préposés qui rencontrent les membres du public ont été informés, en novembre dernier, qu'ils doivent utiliser une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le client à communiquer dans la langue officielle de son choix. De plus, des mesures ont été prises afin de faire corriger les numéros de téléphone inscrits au répertoire du SCT.

Développement des ressources humaines Canada

Centre de ressources humaines du Canada (12476)

Édifice Fédéral
Rue Principale
C.P. 1000
Cap-aux-Meules (Québec)
G0B 1B0
(418) 986-5415

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait offert un service en anglais de qualité adéquate. Il fournit maintenant un très bon service en anglais au téléphone, incluant l'accueil dans les deux langues officielles.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire	✔		
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

L'examen de ce bureau s'est fait au téléphone. Il n'y a donc pas de donnée sur l'aspect visuel des lieux ni sur le service en personne.

La vérification téléphonique indique que l'accueil dans les deux langues officielles est constant et que le service en anglais est très bon. Le bureau compte deux employés bilingues sur quatre, la réceptionniste et un agent.

Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau suite à une réunion avec le conseiller en langues officielles du Ministère, en 1998. Par ailleurs, le bureau maintient des contacts avec la communauté d'expression anglaise.

Développement des ressources humaines Canada

Centre de ressources humaines du Canada (12572)

701, boulevard Laure
3e étage
C.P. 7777
Sept-Îles (Québec)
G4R 1X8
(418) 962-5501

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau offrait un très bon service en anglais. Le suivi de 1999 indique qu'il a maintenu la même qualité de service.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire	✔		
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

L'examen de ce bureau s'est fait au téléphone. Il n'y a donc pas de donnée sur l'aspect visuel des lieux ni sur le service en personne.

Les deux appels faits au numéro inscrit indiquent que l'accueil se fait dans les deux langues officielles et que le service en anglais est très bon.

Le bureau compte 45 employés dont 18 occupent des postes désignés bilingues. Tous les employés satisfont ou dépassent les niveaux de compétence linguistique requis. Par ailleurs, on note également que le bureau maintient des communications régulières avec la communauté d'expression anglaise. Selon le gestionnaire, le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau, la question étant abordée régulièrement lors des réunions.

Développement des ressources humaines Canada

Centre de ressources humaines du Canada (12579)

55, rue Des Forges
Bureau 012
Trois-Rivières (Québec)
G9A 6A8
(819) 379-3900

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau offrait un service satisfaisant en anglais. À l'exception du service téléphonique, le service en anglais fourni par ce bureau s'est grandement détérioré. Les lacunes doivent être corrigées dans les plus brefs délais.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue		✔	
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché		✔	
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles	✔		
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire		✔	
Capacité en personnel bilingue suffisante		✔	

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Le nouveau système téléphonique mis en place il y a peu de temps achemine automatiquement les appels au bureau régional de Montréal, lorsque toutes les lignes du bureau sont occupées.

Dans ce cas, l'accueil se fait dans les deux langues officielles et le service en anglais est très bon. Notre enquêteur l'a noté lors de ses deux appels qui ont été dirigés vers le bureau de Montréal.

Au cours de sa visite, il a noté l'absence du pictogramme du SCT pour indiquer au public que le bureau offre des services dans les deux langues officielles. De plus, de très nombreuses affiches-maison, en français seulement, contribuent à projeter l'image d'un bureau où les services ne sont disponibles qu'en français.

Le bureau ne compte qu'un seul employé bilingue sur 15. La réceptionniste est unilingue et doit acheminer les appels de clients d'expression anglaise à l'agent bilingue, si ce dernier est présent sur les lieux. Toute absence de l'unique employé bilingue prive le bureau de sa capacité de servir le public dans les deux langues officielles. Par ailleurs, le bureau n'a pas de contact avec la communauté locale d'expression anglaise.

Mis au courant de nos observations, le gestionnaire s'est engagé à entreprendre les démarches nécessaires pour faire traduire les affiches unilingues les plus grandes. Nous tenons à signaler que d'autres affiches, plus petites, étaient en français seulement. Celles-ci devraient également être dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue pour indiquer aux membres du public qu'ils peuvent obtenir le service en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage à l'intérieur du bureau, incluant les affiches-maison, sont dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de revoir, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau afin de s'assurer qu'il y a un nombre suffisant d'employés bilingues pour offrir, en tout temps, le service au public dans les deux langues officielles;

5. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des communications régulières avec la communauté d'expression anglaise locale pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse de l'institution

Le pictogramme du SCT ainsi que deux affiches indiquant clairement que le service est disponible dans les deux langues officielles sont maintenant présents à la réception. De plus, suite à la visite des enquêteurs, le gestionnaire s'est engagé à faire traduire toutes les affiches-maison à l'intérieur des deux mois prescrits. Des rappels seront envoyés à tous les préposés qui rencontrent le public à l'effet qu'ils doivent utiliser une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le client à communiquer dans sa langue officielle de préférence.

En vue d'assurer en tout temps un service au public dans les deux langues officielles, la préposée à l'accueil réfère automatiquement à l'agent bilingue le client qui désire obtenir son service en anglais. De plus, des arrangements administratifs ont été pris avec deux agents d'immigration bilingues qui peuvent offrir nos services en cas de besoin.

En ce qui a trait aux communications avec la communauté d'expression anglaise, des démarches ont été initiées auprès de la Commission scolaire anglophone locale pour la diffusion d'affiches et d'outils promotionnels touchant l'emploi des jeunes. Toute l'information diffusée sur notre site Internet l'est dans les deux langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La Commissaire remercie le Ministère pour l'ensemble des mesures et des engagements pris pour améliorer la disponibilité du service dans les deux langues officielles dans ce bureau. Cependant, elle note que, à la première occasion, le Ministère devrait désigner bilingues d'autres postes et les doter en conséquence.

Développement des ressources humaines Canada

Programmes de la sécurité du revenu
(12815)

330, rue de la Gare-du-Palais
Québec (Québec)
G1K 7L5

Sommaire : Il a été impossible de trouver le bureau inscrit à cette adresse. Le Centre des ressources humaines qui abrite généralement ce service a sans doute déménagé mais les modifications nécessaires n'ont pas été apportées au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			
Affichage intérieur bilingue			
Documentation disponible dans les deux langues officielles			
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			
Accueil en personne dans les deux langues officielles			
Service en personne dans les deux langues officielles			
Personnel au courant des obligations linguistiques			
Contacts avec la communauté minoritaire			
Capacité en personnel bilingue suffisante			

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues			
Service dans les deux langues			

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines Canada :

1. **d'informer immédiatement le SCT de la nouvelle adresse à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles ou, le cas échéant, de la fermeture complète du bureau.**

Réponse de l'institution

Ce bureau est un centre de traitement des dossiers et n'offre pas de service en personne au public. Nous avons demandé au SCT de modifier le système BUROLIS en conséquence.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Bas-Saint-Laurent/Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine (1371)

2, rue Saint-Germain Est
Bureau 310
Rimouski (Québec)
G5L 8T7
1-800-463-9073

Sommaire : Ce bureau n'avait pas été examiné lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il fournit un très bon service en anglais au téléphone sans toutefois accueillir le public dans les deux langues officielles.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire			✔
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues			✔
Service dans les deux langues	✔		

L'examen de ce bureau s'est fait au téléphone. Il n'y a donc pas de donnée sur l'aspect visuel des lieux ni sur le service en personne.

Pour faciliter les communications avec le public, le bureau emploie une ligne téléphonique sans frais. L'accueil se fait en français seulement. La réceptionniste qui occupe un poste désigné français essentiel, n'est pas bilingue. Lorsqu'elle reçoit un appel d'un membre du public qui désire être servi en anglais, elle achemine l'appel en se servant d'une courte formule de politesse, en anglais, vers un collègue bilingue. C'est ce qui s'est produit lorsque notre enquêteur a tenté de joindre le bureau. Après un « one moment please », il a obtenu un très bon service en anglais.

Le bureau compte trois agents bilingues sur un total de six employés. Ces derniers sont au courant de leurs obligations linguistiques. Selon la personne interviewée, la demande pour des services en anglais parvient surtout de la péninsule gaspésienne.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement économique du Canada pour les régions du Québec :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de l'institution

Une note de service a été adressée à tous les directeurs généraux et directeurs régionaux visant à les informer à nouveau de leurs responsabilités en matière de service dans les deux langues officielles.

De plus, le directeur général de la gestion des ressources du Ministère a communiqué par téléphone avec le directeur du bureau pour s'assurer de l'application de la recommandation.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Québec/Chaudière/Appalaches
(1372)

112, rue Dalhousie
Édifice John-Munn
2e étage
Québec (Québec)
G1K 4C1

Sommaire : Nous n'avions pas examiné les services au public offerts par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il offre un bon service en anglais, mais que l'accueil dans les deux langues ne se fait pas de façon constante.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles	✔		
Accueil en personne dans les deux langues officielles	✔		
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire		✔	
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues		✔	
Service dans les deux langues	✔		

Ce bureau était situé jusqu'en décembre 1998 sur la rue Dufferin. À cette adresse, une affiche indiquait, en français seulement, la nouvelle adresse du bureau. Lors de la vérification téléphonique, l'accueil s'est fait dans les deux langues une fois sur deux.

Le bureau compte quatre employés bilingues sur 14. Il communique environ une fois l'an avec des groupes autochtones de langue anglaise qui ont déjà soumis des projets de développement économique mais il n'entretient pas de contacts soutenus avec la communauté d'expression anglaise.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement économique Canada pour les régions du Québec :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de remplacer immédiatement l'affiche unilingue française installée à l'ancienne adresse du bureau par une affiche bilingue qui indique la nouvelle adresse du bureau;

3. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des contacts avec les communautés de langue anglaise desservies par le bureau pour mieux connaître leurs besoins et faire connaître les services offerts par le bureau;

4. d'informer immédiatement le SCT de la nouvelle adresse à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de l'institution

Une note de service a été adressée à tous les directeurs généraux et directeurs régionaux visant à les informer à nouveau de leurs responsabilités en matière de service dans les deux langues officielles.

De plus, le directeur général de la gestion des ressources du Ministère a communiqué par téléphone avec le directeur du bureau pour s'assurer de l'application des recommandations. Enfin, le changement d'adresse du bureau est déjà enregistré dans BUROLIS, le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Chicoutimi (12980)

429, rue Newton
C.P. 398
Chicoutimi (Québec)
G7H 5C2
(418) 698-5666

Sommaire : Ce détachement n'avait pas été vérifié lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il est en mesure de fournir un très bon service en anglais sans toutefois accueillir le public dans les deux langues officielles.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire			✔
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues		✔	
Service dans les deux langues	✔		

L'examen de ce bureau s'est fait au téléphone. Il n'y a donc pas de donnée sur l'aspect visuel des lieux ni sur le service en personne.

Lors de la vérification téléphonique, l'accueil s'est fait en français seulement dans le premier cas. Le service fourni en anglais était très bon. Dans le second cas, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service en anglais était très bon.

Le détachement compte 12 agents tous bilingues. Quatre d'entre eux occupent des postes désignés bilingues. La capacité du détachement d'offrir des services dans les deux langues est donc très bonne. Quand les agents sont tous sur la route, la réception téléphonique se fait à partir de Montréal où l'accueil est dans les deux langues officielles. Le détachement de Chicoutimi accueille le public en français seulement.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de l'institution

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles pour la Division C rappellera aux responsables des points de service désignés du Québec qu'ils doivent faire le nécessaire pour que le personnel accueille les citoyens dans les deux langues officielles au téléphone et en personne.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Gaspé
(12983)

194, rue Jacques-Cartier
C.P. 1339
Gaspé (Québec)
G0C 1R0
(418) 368-1611

Sommaire : Le détachement de Carleton est fermé depuis deux ans. C'est le détachement de Gaspé qui assure le service. C'est donc ce détachement qui a fait l'objet de notre enquête en 1999. Il fournit un très bon service au public en anglais, malgré l'absence d'accueil en personne dans les deux langues officielles.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles	✔		
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire	✔		
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

C'est le détachement de Carleton qui devait faire l'objet de notre enquête en 1999. Lors des vérifications téléphoniques, on a informé notre enquêteur que ce détachement était fermé depuis au moins deux ans. Pourtant, il est toujours inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux

désignés bilingues. Le Détachement de Gaspé est désormais responsable de fournir les services à la population de Carleton.

Il compte six personnes dont quatre sont bilingues. Le responsable du détachement entretient des contacts suivis avec la communauté d'expression anglaise. Des cours de formation organisés dans la communauté se donnent dans les deux langues.

Selon le responsable du détachement, on sait que l'accueil en personne ne se fait pas dans les deux langues. On compte toutefois sur la présence des affiches qui invitent les membres du public à se servir de leur langue ainsi que sur le fait que les intervenants sont connus de la réceptionniste. Cela n'est évidemment pas suffisant.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. d'informer le SCT immédiatement des modifications à apporter au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles suite à la fermeture du détachement de Carleton.

Réponse de l'institution

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles pour la Division C rappellera aux responsables des points de service désignés du Québec qu'ils doivent faire le nécessaire pour que le personnel accueille les citoyens dans les deux langues officielles au téléphone et en personne.

De plus, nos employés responsables de la tenue du répertoire des bureaux fédéraux désignés bilingues en retireront le détachement de Carleton, qui a été fermé.

Pêches et Océans Canada

Gestion des pêches
(91236)

Région des Laurentides
Édifice fédéral
118, rue de la Reine
C.P. 516
Gaspé (Québec)
G0C 2R2
(418) 368-5559

Sommaire : Nous n'avions pas examiné ce bureau lors de l'étude de 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il fournit un très bon service en anglais mais sans accueillir le public dans les deux langues officielles de façon constante.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles	✔		
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire	✔		
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues		✔	
Service dans les deux langues	✔		

Lors de la vérification téléphonique, l'enquêteur a été accueilli dans les deux langues officielles une fois sur deux seulement. Au cours de la visite du bureau, c'est en français qu'on l'a accueilli. Il a obtenu un très bon service en anglais dès qu'il s'est exprimé dans cette langue.

Le bureau compte 19 employés dont neuf sont bilingues. Il maintient également des contacts étroits avec la communauté d'expression anglaise.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à Pêches et Océans Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de l'institution

Le Ministère nous assure que les gestionnaires de la région des Laurentides prendront les démarches nécessaires afin que l'offre active et les services soient offerts de façon constante et de même qualité dans les deux langues officielles dans tous les bureaux désignés.

Pêches et Océans Canada

Gestion des pêches
(91244)

120, chemin Gros-Cap
C.P. 1058
Cap-aux-Meules (Québec)
G0B 1B0
(418) 986-2095

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait offert un très bon service en anglais. Le suivi de 1999 indique qu'il a maintenu la même qualité de service.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire	✔		
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

L'examen de ce bureau s'est fait au téléphone. Il n'y a donc pas de donnée sur l'aspect visuel des lieux ni sur le service en personne.

Lors des appels logés pour vérifier le service téléphonique, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles. Le service fourni en anglais était très bon.

Le gestionnaire du bureau nous affirme que son personnel est tenu au courant des obligations linguistiques qui leur incombent lors des réunions régulières. On compte 14 employés dont quatre bilingues. Les contacts avec la communauté d'expression anglaise sont fréquents, particulièrement durant la saison de la pêche. Selon le gestionnaire, le bureau met de l'avant plusieurs initiatives pour offrir un très bon service dans les deux langues officielles.

Pêches et Océans Canada

Gestion des pêches
(2282)

701, boulevard Laure
Bureau 203
Sept-Îles (Québec)
G4R 3K7
(418) 962-6314

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service satisfaisant en anglais. Le suivi de 1999 indique que la situation n'a pas changé. Le bureau offre encore un bon service en anglais.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire	✔		
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

L'examen de ce bureau s'est fait au téléphone. Il n'y a donc pas de donnée sur l'aspect visuel des lieux ni sur le service en personne.

Lors des appels téléphoniques, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles. Dans le premier cas, l'appel a été acheminé à un agent bilingue. Dans le second cas, le service a été fourni en anglais avec un peu de difficulté par la personne qui a pris l'appel. Il serait peut-être bon que le personnel qui est moins à l'aise en anglais achemine les appels de clients qui désirent être servis dans cette langue vers les agents en mesure de les servir plus facilement.

Selon le gestionnaire, le personnel est tenu au courant des obligations linguistiques du bureau de façon régulière, lors des réunions. On compte 15 employés bilingues sur 30. Le bureau possède donc une très bonne capacité de servir le public dans les deux langues officielles. Par ailleurs, des contacts fréquents sont maintenus avec les associations représentant la communauté d'expression anglaise.

Revenu Canada

Bureau de district
(12973)

25, rue des Forges
Bureau 111
Trois-Rivières (Québec)
G9A 2G4
(819) 373-2723

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau offrait un très bon service en anglais. Le suivi de 1999 indique qu'il a maintenu la même qualité de service. Cependant, le bureau n'accueille pas le public qui s'y présente dans les deux langues officielles.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles	✔		
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire		✔	
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en français seulement. Le bureau compte environ 100 employés dont 31 occupent des postes désignés bilingues au niveau intermédiaire de compétence linguistique. Tous satisfont aux exigences. Le gestionnaire avoue qu'il est difficile de maintenir l'offre active de service en personne. Le bureau n'a pas de contacts soutenus avec la communauté d'expression anglaise.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des communications régulières avec la communauté d'expression anglaise pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse de l'institution

La direction locale s'engage à prendre les mesures nécessaires afin que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps.

De plus, le bureau se renseignera sur les associations et organismes représentant la population anglophone ainsi que les différents média locaux et régionaux de langue anglaise. On établira, par la suite, des contacts avec ceux-ci pour mieux connaître leurs besoins et faire connaître les services offerts par le bureau.

Revenu Canada

Services fiscaux
(12969)

Bureau de district
165, rue de la Pointe-aux-Lièvres Sud
C.P. 1787, succursale Terminus
Québec (Québec)
G1K 7L3
Demandes de formulaires : (418) 648-4083

Sommaire : Nous n'avions pas examiné ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il a plusieurs lacunes à corriger afin de pouvoir offrir un service de qualité en anglais.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché		✔	
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles		✔	
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire		✔	
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues			✔
Service dans les deux langues	✔		

Lors de la vérification des services téléphoniques, l'accueil s'est fait en français seulement. La première fois, notre enquêteur a vu son appel être acheminé à trois reprises d'une personne à une autre après avoir salué son interlocuteur en anglais, sans qu'on lui indique de quelque façon à qui on dirigeait son appel. Il a finalement obtenu un très bon service en anglais en bout de ligne.

Au deuxième appel, l'accueil était en français seulement. On l'a mis en attente. Une fois en attente, les messages enregistrés étaient en français seulement. L'agent qui a pris l'appel l'a fait en français seulement. Un très bon service en anglais lui a finalement été donné.

Lorsqu'il a visité le bureau, l'enquêteur a été accueilli en français seulement. Par la suite, on lui a fourni un très bon service en anglais. Il a noté que le pictogramme du SCT n'est pas affiché pour indiquer que le bureau offre des services dans les deux langues officielles. Un autre moyen visuel est toutefois en place.

Au comptoir d'accueil, il y a un employé bilingue sur deux. D'après la gestionnaire rencontrée, les employés unilingues ont reçu un cours accéléré de formation linguistique pour leur permettre de servir le public dans les deux langues officielles.

L'enquêteur a également noté que tous les formulaires n'étaient pas disponibles dans les deux langues officielles sur les présentoirs. Lorsqu'il a mentionné ce fait, on l'a informé que le Ministère avait mené un sondage pour déterminer quels formulaires étaient les plus en demande. Se fiant sur les résultats du sondage, le Ministère en a étalé sept dans les deux langues officielles sur les présentoirs. Une dizaine d'autres n'étaient disponibles qu'en français. Il fallait en faire la demande au comptoir si on les voulait en anglais. Cette façon de servir le public d'expression anglaise n'est pas acceptable.

Par ailleurs, le bureau n'entretient pas de contact avec la population d'expression anglaise.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est installé bien à la vue du public pour indiquer clairement que le bureau offre des services dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés qu'on fait entendre aux membres du public laissés en attente sont dans les deux langues officielles;

4. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés unilingues qui répondent au téléphone acheminent les appels en anglais à leurs collègues bilingues, en respectant le choix de langue du client;

5. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les formulaires à l'intention du public soient disponibles dans les deux langues officielles sur les présentoirs;

6. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des contacts avec les communautés d'expression anglaise pour mieux connaître ses besoins et faire connaître les services offerts par le bureau.

Réponse de l'institution

Le pictogramme du SCT a été commandé et sera installé bien à la vue du public.

Nous avons fait un rappel aux employés afin qu'ils fassent l'offre active de service dans les deux langues officielles. De plus, les employés ont été informés individuellement de leurs obligations linguistiques.

Des mesures ont été prises et les messages enregistrés à la ligne téléphonique des demandes de formulaires sont maintenant dans les deux langues officielles.

Un cours en voie d'élaboration sensibilisera les employés sur la façon de transférer les appels en anglais à leurs collègues bilingues, en respectant le choix de langue du client.

Afin d'assurer un service de qualité, tous les formulaires à l'intention du public seront disponibles dans les deux langues officielles dans les présentoirs. Une vérification sera faite périodiquement.

Des contacts seront établis avec la communauté d'expression anglaise, soit «Voice of English Quebec », pour mieux connaître leurs besoins et faire connaître les services offerts par le bureau.

Commentaires de la Commissaire

La Commissaire remercie l'institution pour l'ensemble des mesures et des engagements pris pour améliorer la disponibilité du service dans les deux langues officielles à son bureau de Québec.

Revenu Canada

Services frontaliers des douanes
(13129)

50, place de la Cité
C.P. 1300
Sherbrooke (Québec)
J1H 5L8
(819) 573-2070

Sommaire : Ce bureau n'avait pas été examiné dans le cadre de l'étude de 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il offre un très bon service en anglais incluant l'accueil dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles	✔		
Accueil en personne dans les deux langues officielles	✔		
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire	✔		
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Le bureau compte trois employés dont deux sont bilingues. Tous sont au courant des obligations linguistiques du bureau. Des contacts réguliers ont lieu avec les membres de la communauté d'expression anglaise.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques.

Santé Canada

Direction générale de la protection de la santé (12803)

50, place de la Cité
Bureau 319
Sherbrooke (Québec)
J1H 5L5
(819) 564-5550

Sommaire : Ce bureau n'avait pas été examiné lors de notre étude en 1994. En menant notre enquête en 1999, nous avons découvert que le bureau est fermé. On peut joindre les services de Santé Canada par une ligne téléphonique sans frais au 1-800-561-3350. Le service au public dans les deux langues officielles y est très bon.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques			✔
Contacts avec la communauté minoritaire			✔
Capacité en personnel bilingue suffisante			✔

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

En faisant le numéro indiqué pour joindre le bureau, une préposée a pris l'appel et fourni à notre enquêteur le numéro sans frais pour les services de Santé Canada. À ce numéro, l'accueil était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service en anglais de très bonne qualité.

En discutant avec le représentant du Ministère, l'enquêteur a appris que le bureau de Sherbrooke était fermé depuis environ deux ans, faisant suite à la création de l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Pour les autres services du Ministère, on a instauré la ligne téléphonique sans frais où les appels sont acheminés au bureau régional, à Longueuil.

Le service est disponible dans les deux langues officielles avec offre active de service.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à Santé Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone sans frais à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles, suite à la fermeture du bureau et à l'instauration de ce service.

Réponse de l'institution

Les mesures appropriées ont été prises afin d'aviser le SCT du numéro de téléphone sans frais à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés.

Société canadienne des postes

(207276)

La Chambre de Commerce
2700, boulevard Laurier
Sainte-Foy (Québec)
G1V 2M0

Sommaire : Nous n'avions pas examiné cette franchise postale lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'elle offre un très bon service en anglais mais sans accueillir le public dans les deux langues officielles.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles	✔		
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire			✔
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues			
Service dans les deux langues			

Il s'agit d'une franchise postale située à l'intérieur d'un centre d'achat. La franchise n'offre pas de service au téléphone. La chambre de commerce de Sainte-Foy opère cette franchise postale. Lors de la visite, l'accueil s'est fait en français seulement. Un très bon service en anglais était disponible sur le champ.

Les quatre employés sont bilingues. Ils ont été mis au courant de leurs obligations linguistiques lorsque la Société a demandé au franchisé de fournir le service dans les deux langues officielles, même s'il n'y avait pas de clause linguistique prévue au contrat original.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

On a rappelé à chaque responsable ses obligations dans le cadre de notre politique en matière de langues officielles. Nous comptons aussi effectuer un suivi plus rigoureux au cours des prochains six mois afin d'assurer que les employés accueillent les clients et fournissent le service, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles. Des vérifications ponctuelles seront faites par la suite.

Commentaires de la Commissaire

La Commissaire note que la Société doit inclure une clause linguistique lors du renouvellement du contrat de la franchise postale.

Société canadienne des postes

(2494070)

3803, rue du Roi-Georges
Chicoutimi-Jonquière (Québec)
G7X 1T0
(418) 547-8622

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service satisfaisant en anglais. Le suivi de 1999 indique qu'il a maintenu la même qualité de service en anglais. L'accueil dans les deux langues officielles fait encore défaut.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques		✔	
Contacts avec la communauté minoritaire	✔		
Capacité en personnel bilingue suffisante			

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues			✔
Service dans les deux langues	✔		

L'examen de ce bureau s'est fait au téléphone. Il n'y a donc pas de donnée sur l'aspect visuel des lieux ni sur le service en personne.

Lors de la vérification du service téléphonique, l'accueil s'est fait à chaque fois en français seulement. Le service fourni en anglais était satisfaisant lors du premier appel et très bon dans le second cas.

Le représentant de la Société a indiqué que le bureau comptait deux employés, tous deux bilingues. Ces derniers ont été mis au courant de leurs obligations linguistiques lors de leur entrée en poste, en 1998. Il explique l'absence d'offre active de service par le niveau peu élevé de la demande pour le service en anglais. Par ailleurs, le bureau n'a pas de contact avec la communauté d'expression anglaise qu'il dessert.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des contacts avec le communauté d'expression anglaise desservie par le bureau pour mieux connaître ses besoins et faire connaître les services offerts par le bureau.

Réponse de la Société

On a rappelé à chaque responsable ses obligations dans le cadre de notre politique en matière de langues officielles. Nous comptons aussi effectuer un suivi plus rigoureux au cours des prochains six mois afin d'assurer que les employés accueillent les clients et fournissent le service, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles. Des vérifications ponctuelles seront faites par la suite.

En raison de notre vaste réseau de points de vente, il incombe généralement au coordonnateur régional des langues officielles en collaboration avec le représentant de vente au détail de maintenir les contacts avec la communauté de langue officielle minoritaire au nom des exploitants.

Société canadienne des postes

(173606)

Uniprix
610, rue King est
Sherbrooke (Québec)
J1G 1B0

Sommaire : Nous n'avions pas examiné ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il offre un très bon service en anglais mais sans accueillir le public dans les deux langues officielles.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles	✔		
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire			✔
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues			
Service dans les deux langues			

Comme il s'agit d'une franchise postale opérant à l'intérieur d'une pharmacie, elle n'offre pas de service au téléphone.

Lors de la visite, l'accueil s'est fait en français seulement. Cependant un très bon service en anglais a été fourni dès que l'enquêteur a pris la parole. Selon l'employé à qui il a parlé, trois préposés servent le public à tour de rôle et ils sont tous bilingues. Le propriétaire les a informés des obligations linguistiques du bureau.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. **de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps afin d'inviter ceux-ci à communiquer avec eux en français ou en anglais.**

Réponse de la Société

On a rappelé à chaque responsable ses obligations dans le cadre de notre politique en matière de langues officielles. Nous comptons aussi effectuer un suivi plus rigoureux au cours des prochains six mois afin d'assurer que les employés accueillent les clients et fournissent le service, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles. Des vérifications ponctuelles seront faites par la suite.

Société canadienne des postes

(2437065)

1285, rue Notre-Dame
Trois-Rivières (Québec)
G9A 4X0
(819) 691-4215

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau offrait un très bon service en anglais. Il a maintenu la qualité du service fourni en anglais sans toutefois accueillir le public dans les deux langues officielles.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles	✔		
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire			✔
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues			✔
Service dans les deux langues	✔		

Les deux appels téléphoniques placés au bureau indiquent que l'accueil se fait en français seulement mais que le service est disponible en anglais.

L'accueil en personne se fait en français seulement. Le service en anglais y est toutefois satisfaisant. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. On compte

deux employées bilingues sur six. Le responsable du bureau s'assure qu'un des deux agents bilingues est toujours de service de façon à répondre à la demande dans les deux langues officielles en tout temps. Le maintien des contacts avec la communauté d'expression anglaise ne relève pas du bureau local mais plutôt du responsable des ventes au détail.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

On a rappelé à chaque responsable ses obligations dans le cadre de notre politique en matière de langues officielles. Nous comptons aussi effectuer un suivi plus rigoureux au cours des prochains six mois afin d'assurer que les employés accueillent les clients et fournissent le service, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles. Des vérifications ponctuelles seront faites par la suite.

Société canadienne des postes

(181536)

98, rue de la Reine
Bureau 1
Gaspé (Québec)
G4X 1A0
(418) 368-3666

Sommaire : Ce bureau n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1999 indique qu'il offre un très bon service en anglais mais sans accueillir dans les deux langues officielles, les clients qui s'y présentent.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles	✔		
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques		✔	
Contacts avec la communauté minoritaire		✔	
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur a été accueilli en français seulement. Le bureau compte six employés dont trois sont bilingues. Selon la gérante, il peut arriver que les clients ne soient pas accueillis dans les deux langues officielles car certains postiers considèrent qu'ils n'ont pas à offrir le service dans les deux langues, en l'absence de la prime au bilinguisme.

Le bureau ne maintient pas de contacts soutenus avec des représentants de la communauté d'expression anglaise. Selon la responsable du bureau, les clients d'expression anglaise sont tous connus et sont accueillis et servis dans leur langue.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. d'informer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

On a rappelé à chaque responsable ses obligations dans le cadre de notre politique en matière de langues officielles. Nous comptons aussi effectuer un suivi plus rigoureux au cours des prochains six mois afin d'assurer que les employés accueillent les clients et fournissent le service, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles. Des vérifications ponctuelles seront faites par la suite.

Société canadienne des postes

(2405040)

169, route 132
New Carlisle (Québec)
G0C 1Z0
(418) 752-3856

Sommaire : Ce bureau avait offert un très bon service en anglais, lors de notre étude en 1994. Le suivi mené en 1999 indique qu'il a maintenu la même qualité de service.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles	✔		
Accueil en personne dans les deux langues officielles	✔		
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire	✔		
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Le bureau compte deux employés, tous deux bilingues. Ils sont au courant de leurs obligations linguistiques.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Succursale de Sherbrooke
(12372)

2355, rue King ouest
Bureau 201
Sherbrooke (Québec)
J1J 2G6
(819) 564-4220

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait offert un très bon service en anglais. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée et que plusieurs lacunes devront être corrigées pour améliorer la qualité du service offert en anglais.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché		✔	
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles	✔		
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques		✔	
Contacts avec la communauté minoritaire			✔
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues			✔
Service dans les deux langues	✔		

La vérification téléphonique indique que l'accueil se fait en français seulement. Le service fourni en anglais par la suite est très bon.

Lors de la visite, l'enquêteur a noté que le pictogramme du SCT n'était pas affiché pour indiquer au public que le service est disponible dans les deux langues officielles. L'accueil s'est fait en français seulement. Le service en anglais était très bon par la suite. Trois postes sur huit sont désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles. Un des postes bilingues n'exige que le niveau de base en anglais, ce qui est insuffisant pour servir adéquatement le public. Le titulaire de ce poste n'a pas encore été testé. Les deux autres titulaires de postes bilingues satisfont ou dépassent les exigences linguistiques requises. Le bureau peut également compter sur une capacité additionnelle pour servir le public en anglais puisque plusieurs employés sont bilingues même si leur poste ne comporte pas cette exigence.

Depuis la réorganisation des bureaux en régions, il n'y a plus de gérant sur place. Tous les employés relèvent désormais de différents gestionnaires, selon leur spécialité respective, au bureau central, à Montréal.

La préposée à la réception à qui l'enquêteur a parlé n'était pas au courant de ses obligations linguistiques, personne n'ayant communiqué avec elle à ce sujet. Elle travaille pourtant à cet endroit depuis plus de deux ans.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne d'hypothèques et de logement :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est installé bien à la vue du public pour indiquer clairement que le bureau offre des services dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de revoir, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, les profils linguistiques des postes bilingues, pour s'assurer qu'ils sont adéquats pour offrir en tout temps un service de qualité dans les deux langues officielles;

4. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que les titulaires de postes bilingues ont des résultats de tests linguistiques valides afin d'offrir un service de qualité dans les deux langues officielles;

5. d'informer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

Le pictogramme du SCT a été installé bien à la vue du public.

Les employés de la SCHL viennent d'être localisés dans les bureaux de Développement économique Canada. Les appels pour des services en anglais à la SCHL seront automatiquement acheminés à Montréal. En ce qui a trait à l'offre active de service, nous sommes à revoir le protocole d'accueil pour l'ensemble de la société. Nous prévoyons dans un avenir rapproché en informer tous les employés qui sont en contact avec le public.

Dans le cadre de la révision de la politique des langues officielles, la société passe en revue les profils linguistiques de tous les employés occupant des postes bilingues afin de s'assurer que les niveaux de compétence requis sont adéquats pour offrir des services de qualité dans les deux langues officielles.

La SCHL est présentement en train de tester tous les employés dont les résultats de test ne sont plus valides. Elle entend prendre les mesures nécessaires pour que les employés qui doivent fournir des services au public dans les deux langues officielles soient capables d'atteindre cet objectif dans un avenir rapproché.

Enfin, on a rappelé à tous les employés de la succursale leurs obligations en matière de service au public.

Commentaires de la Commissaire

La Commissaire est sensible aux contraintes qu'éprouve la Société, mais elle n'en demeure pas moins inquiète face aux difficultés notées à l'égard de la prestation des services dans les deux langues officielles. Elle aimerait être informée, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des résultats concrets de la revue qu'effectue présentement la Société quant à ses modes de prestation de services dans les deux langues officielles.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Succursale de Chicoutimi
(12360)

Édifice de la Banque nationale
1180, boulevard Talbot
C.P. 34
Chicoutimi (Québec)
G7H 5B5
(418) 698-5511

Sommaire : Nous n'avions pas examiné le service au public fourni par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il offre un service en anglais de piètre qualité. La capacité du bureau de fournir des services en anglais doit être améliorée.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques		✔	
Contacts avec la communauté minoritaire			✔
Capacité en personnel bilingue suffisante		✔	

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues			✔
Service dans les deux langues		✔	

L'examen de ce bureau s'est fait au téléphone. Il n'y a donc pas de donnée sur l'aspect visuel des lieux ni sur le service en personne.

Lors de la vérification téléphonique, l'accueil s'est fait en français seulement à deux reprises. Au premier appel, le service en anglais était satisfaisant. Dans le second cas, la réceptionniste n'a pas compris la question de l'enquêteur. Elle lui a demandé de parler français. Comme il poursuivait en anglais, elle a acheminé l'appel au bureau de Montréal sans même le prévenir. Le service offert en anglais n'est pas comparable à celui fourni en français.

En poursuivant l'étude du service offert par le bureau, l'enquêteur a constaté que depuis la réorganisation des bureaux en régions, il n'y a plus de gérant sur place. Tous les employés relèvent désormais de différents gestionnaires, selon leur spécialité respective, au bureau central, à Montréal.

Le bureau de Chicoutimi ne compte qu'un employé bilingue sur six. Lorsqu'il s'absente, le bureau n'a plus aucune capacité de servir le public dans les deux langues officielles. On achemine alors les appels en anglais vers le bureau de Montréal ou on prend les coordonnées du client qu'on rappelle dans un délai de 24 heures. La capacité bilingue du bureau est nettement insuffisante.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne d'hypothèques et de logement :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de revoir, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau afin de s'assurer qu'il y a un nombre suffisant d'employés bilingues pour offrir, en tout temps, le service au public dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés du bureau sont informés de leurs obligations linguistiques incluant les procédures à suivre pour diriger vers des collègues bilingues, les membres du public qui désirent être servis en anglais.

Réponse de la Société

Les employés de cette succursale en contact avec le public ont été informés qu'ils doivent utiliser en tout temps une formule d'accueil dans les deux langues officielles. Ce bureau possède un employé bilingue capable de répondre aux besoins de la clientèle anglophone. Les appels de clients anglophones sont acheminés au bureau régional de Montréal lorsque cet employé n'est pas disponible.

Les employés ont été informés de leurs obligations linguistiques et connaissent les procédures à suivre pour s'assurer que les membres du public puissent être servis dans la langue officielle de leur choix.

Commentaires de la Commissaire

La Commissaire est sensible aux contraintes qu'éprouve la Société, mais elle n'en demeure pas moins inquiète face aux difficultés notées à l'égard de la prestation des services dans les deux langues officielles. Elle aimerait être informée, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des résultats concrets de la revue qu'effectue présentement la Société quant à ses modes de prestation de services dans les deux langues officielles.

La Commissaire réitère que la capacité bilingue de ce bureau est nettement insuffisante.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Succursale de Québec
(12369)

Tour Belle Cour
2600, boulevard Laurier
Bureau 2800
8e étage
C.P. 70
Sainte-Foy (Québec)
G1V 4C8
(418) 649-8080

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service satisfaisant en anglais. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service en anglais a été maintenue mais que l'accueil dans les deux langues officielles fait toujours défaut tant pour le service au téléphone que pour le service en personne.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles	✔		
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire	✔		
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues			✔
Service dans les deux langues	✔		

Lors des deux appels téléphoniques, l'accueil s'est fait en français seulement. Le service fourni en anglais était très bon lors d'un appel et satisfaisant dans le second cas. L'accueil en personne s'est fait en français seulement mais le service fourni en anglais était très bon.

Le bureau compte 17 postes désignés bilingues sur 47 employés. Deux employés ne satisfont pas encore aux exigences linguistiques de leur poste alors que les connaissances linguistiques des deux autres titulaires de postes bilingues n'ont pas encore été évaluées. Cependant, quatre employés occupant des postes désignés « français essentiel » sont bilingues. Depuis la réorganisation des bureaux en régions, il n'y a plus de gérant sur place. Tous les employés relèvent désormais de différents gestionnaires, au bureau central à Montréal.

L'agent rencontré par l'enquêteur est responsable des contacts avec les clients d'expression anglaise. Selon lui, le personnel du bureau est au courant des obligations linguistiques qui leur incombe.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne d'hypothèques et de logement :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que les titulaires de postes bilingues ont des résultats des tests linguistiques valides afin d'offrir un service de qualité dans les deux langues officielles;

3. d'informer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

Les appels en anglais sont acheminés vers l'un ou l'autre des 17 employés bilingues du point de service (au moins un employé par secteurs d'activités est identifié comme bilingue). La réceptionniste possède la liste de ces personnes.

Tous les employés dont les résultats de test sont périmés seront testés prochainement.

Les employés ont été informés de leurs obligations linguistiques.

Commentaires de la Commissaire

La Commissaire est sensible aux contraintes qu'éprouve la Société, mais elle n'en demeure pas moins inquiète face aux difficultés notées à l'égard de la prestation des services dans les deux langues officielles. Elle aimerait être informée, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des résultats concrets de la revue qu'effectue présentement la Société quant à ses modes de prestation de services dans les deux langues officielles.

Société du crédit agricole Canada

Bureau de district
(12746)

4300, boulevard Bourque
Bureau 203
Rock-Forest (Québec)
J1N 2A6
(819) 564-5512

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en anglais. Le suivi de 1999 indique qu'il offre encore la même qualité de service en anglais sans toutefois accueillir le public qui se présente au bureau dans les deux langues officielles.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles	✔		
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire	✔		
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Lors de la visite sur place, l'accueil s'est fait en français seulement. Le service en anglais était très bon.

Le bureau compte six employés dont trois sont bilingues. Deux d'entre eux ont atteint un niveau supérieur de compétence linguistique. Selon le gestionnaire, le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. Par ailleurs, le bureau participe aux réunions des associations d'expression anglaise.

Mis au courant de nos observations, le gestionnaire s'est engagé à faire un rappel à la réceptionniste engagée de façon temporaire, d'accueillir le public dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société du crédit agricole du Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps afin d'inviter ceux-ci à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Bureau de district
(3115)

Gare maritime Champlain
901, rue Cap-Diamant
Québec (Québec)
G1K 4K1
Extérieur de Montréal : 1-800-884-5994

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, le service en anglais fourni à cette ligne téléphonique sans frais était très bon. Le suivi de 1999 indique que la situation est demeurée la même. Le bureau de Québec n'en est cependant plus responsable.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques			✔
Contacts avec la communauté minoritaire			✔
Capacité en personnel bilingue suffisante			✔

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Il s'agit d'un service offert par ligne téléphonique sans frais pour toute la région du Québec. Les appels faits à ce numéro indiquent que l'accueil se fait dans les deux langues officielles et que le service en anglais y est très bon.

Le gestionnaire rejoint nous a informés que, suite à une réorganisation, c'est maintenant le bureau de Montréal qui est responsable de ce service.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT des nouvelles coordonnées à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de l'institution

Nous avons été informés qu'il existait certaines disparités entre le service téléphonique sans frais offert en anglais et celui offert en français à Communication-Québec. Comme Travaux publics et Services gouvernementaux Canada souhaite centraliser ses services et assurer à tous les Canadiens l'égalité d'accès et un service de messagerie uniforme dans les deux langues officielles, il a signifié que l'entente conclue avec le gouvernement du Québec concernant la diffusion d'information sans frais sur le gouvernement du Canada prendrait fin le 30 septembre 1999.

Comme nous vivons une période de transition jusqu'au 31 mars 2000, il est donc toujours possible pour les résidants du Québec d'obtenir de l'information sur le gouvernement fédéral par l'entremise de Communication-Québec. Pendant cette période, cet organisme se chargera de diriger les appels vers le 1-800 O-Canada.

Les résidants du Québec peuvent aujourd'hui communiquer directement avec le gouvernement du Canada en composant le 1-800 O-Canada. Ce service est offert dans la langue officielle de leur choix. Les agents d'information qui y travaillent sont tenus de respecter les normes de service bilingue de grande qualité en vigueur à l'ancien Programme Référence Canada. Les formules d'accueil sont toujours bilingues de même que tous les messages enregistrés. Le travail des agents d'information est supervisé périodiquement pour respecter les normes de qualité rigoureuses et la conformité avec la Loi sur les langues officielles.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

(2616)

Référence Canada - Communication-Québec
Sherbrooke (Québec)
1-800-363-1363

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, le service fourni dans les deux langues officielles à ce numéro était très bon. Le suivi de 1999 indique que le service est bon sans que l'accueil soit dans les deux langues officielles. Il semble également que l'information offerte en anglais ne soit pas aussi complète que celle fournie en français.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques			✔
Contacts avec la communauté minoritaire			✔
Capacité en personnel bilingue suffisante			✔

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues			✔
Service dans les deux langues	✔		

Il s'agit d'un service téléphonique sans frais où le public peut obtenir des renseignements sur les services gouvernementaux.

Communication-Québec accueille le public en français seulement par système automatisé. Aussitôt que l'on indique le service désiré, le tout est disponible dans les deux langues officielles. En poursuivant l'examen du service, notre enquêteur a constaté qu'on donnait parfois

plus de renseignements en français qu'en anglais. Le service offert en anglais ne serait donc pas tout à fait comparable à celui fourni en français.

En consultant l'annuaire téléphonique local, l'enquêteur a noté qu'il existe également un autre numéro sans frais pour obtenir des renseignements généraux à propos des services fédéraux soit le 1-800-884-5994, sous la rubrique « Gouvernement du Canada ».

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que l'information offerte en anglais par Communication-Québec au sujet des services fédéraux est aussi complète et exhaustive que celle fournie en français et, dans le cas contraire, d'en tenir compte lors du renouvellement de l'entente de services entre les deux organismes;

2. de l'informer, dans les meilleurs délais, du résultat de cette étude sur la qualité des services offerts dans les deux langues officielles par Communication-Québec.

Réponse de l'institution

Nous avons été informés qu'il existait certaines disparités entre le service téléphonique sans frais offert en anglais et celui offert en français à Communication-Québec. Comme Travaux publics et Services gouvernementaux Canada souhaite centraliser ses services et assurer à tous les Canadiens l'égalité d'accès et un service de messagerie uniforme dans les deux langues officielles, il a signifié que l'entente conclue avec le gouvernement du Québec concernant la diffusion d'information sans frais sur le gouvernement du Canada prendrait fin le 30 septembre 1999.

Comme nous vivons une période de transition jusqu'au 31 mars 2000, il est donc toujours possible pour les résidants du Québec d'obtenir de l'information sur le gouvernement fédéral par l'entremise de Communication-Québec. Pendant cette période, cet organisme se chargera de diriger les appels vers le 1-800 O-Canada.

Les résidants du Québec peuvent aujourd'hui communiquer directement avec le gouvernement du Canada en composant le 1-800 O-Canada. Ce service est offert dans la langue officielle de leur choix. Les agents d'information qui y travaillent sont tenus de respecter les normes de service bilingue de grande qualité en vigueur à l'ancien Programme Référence Canada. Les formules d'accueil sont toujours bilingues de même que tous les messages enregistrés. Le travail des agents d'information est supervisé périodiquement pour respecter les normes de qualité rigoureuses et la conformité avec la Loi sur les langues officielles.

Annexe A

Recommandations de 1994

Dans son rapport intitulé « Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais » le CLO a recommandé :

- Que les bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles revoient leur signalisation intérieure pour s'assurer qu'elle soit dans les deux langues.

- Que les bureaux fédéraux utilisent une affiche, de préférence le pictogramme du SCT, pour annoncer que le service est disponible en français et en anglais.

- Que les institutions fédérales revoient le nombre et l'affectation du personnel bilingue des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles afin de s'assurer qu'elles ont les ressources nécessaires pour donner un service de bonne qualité.

- Que les institutions et les organismes centraux élaborent et adoptent des moyens efficaces afin d'informer le public qu'il peut choisir la langue qu'il préfère pour communiquer avec les institutions fédérales ou en obtenir des services.

- Que les institutions qui utilisent des lignes téléphoniques sans frais comme bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues, prennent les mesures nécessaires pour avoir en tout temps suffisamment de personnel bilingue pour assurer le service en français et en anglais.

- Que les institutions fédérales revoient l'affectation de leur personnel bilingue, notamment les employés en poste dans des bureaux qui n'ont aucune obligation de servir le public dans les deux langues officielles.

- Que les institutions fédérales mettent en place, dans les bureaux non désignés, où cela est approprié, un mécanisme efficace pour orienter vers les bureaux désignés la clientèle qui désire obtenir des services dans l'autre langue officielle.

- Que le SCT mette sur pied un processus de révision et de mise à jour régulière de la liste des points de service désignés, afin de s'assurer que tous les renseignements sont exacts.

- Que le SCT s'assure que le public soit informé de l'emplacement des bureaux désignés.

- Que les institutions veillent à ce que tous les gestionnaires et le personnel des bureaux désignés soient mis au courant de leurs responsabilités.

Glossaire

- **demande importante**

  Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le SCT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « demande importante » et établit les règles régissant son application.

  Les règles générales relatives à la **demande importante** prennent appui sur les données démographiques des unités du recensement : la taille de la minorité linguistique (au-delà d'un certain seuil) servie par un bureau ou un point de service, les caractéristiques de cette population ainsi que la proportion qu'elle représente dans l'ensemble de la population de la région.

- **pondération**

  Lorsqu'on a recours à un échantillonnage probabiliste (comme ce fut le cas pour l'étude de 1994), chaque unité choisie dans l'échantillon représente un certain nombre d'autres unités au sein de la population; pour exprimer cette représentation, on pondère chaque unité de l'échantillon. Par exemple, si on tire cinq points de service au hasard d'une population de 30 points de service, alors chacun des cinq points choisis reçoit un poids de six, et l'on présume qu'il représente six points dans la population.

  Aux fins du présent suivi à l'étude sur les points de service, tous les bureaux choisis ont le même poids : un poids de un. Par conséquent, les résultats du suivi représentent l'ensemble des points de service vérifiés et non l'ensemble de tous les points de service désignés bilingues au Québec.

- **services clés**

  Le Règlement a établi que certaines institutions fédérales offraient des services jugés essentiels pour la population minoritaire. Ces institutions doivent fournir, dans les régions métropolitaines de recensement où la population de la minorité d'expression française ou d'expression anglaise compte moins de 5 000 personnes et dans les subdivisions de recensement où la population minoritaire compte au moins 500 personnes et représente moins de 5% de l'ensemble de la population de cette subdivision, des services dans les deux langues officielles, s'ils sont les seuls bureaux de l'institution fédérale dans la région ou dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

- les services reliés aux programmes de la sécurité du revenu
- les services d'un bureau de poste
- les services d'un centre d'emploi (maintenant appelé centre des ressources humaines)
- les services d'un bureau du ministère de Revenu Canada (Impôt)
- les services d'un bureau du secrétariat d'État (maintenant appelé Patrimoine canadien)
- les services d'un bureau de la CFP

- **vocation du bureau**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le SCT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « vocation du bureau » et établit les règles régissant son application.

Les règles sur la vocation du bureau portent sur les services qui touchent la santé ou la sécurité du public ou qui, en vertu de l'emplacement ou du mandat du bureau, exigent des services dans les deux langues. Elles comprennent notamment les bureaux des institutions fédérales situés dans les parcs nationaux et les parcs historiques (y compris un bureau de poste par parc).